



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática Escuela

Profesional de Ingeniería de Sistemas

**Diseño e implementación de ISO 20000-1 en el área de
contratos de tecnología de la empresa GMD S.A**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

AUTOR

Jesus Leonell CRUZ CONTRERAS

ASESOR

Norberto Antonio OSORIO BELTRÁN

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Cruz, J. (2018). *Diseño e implementación de ISO 20000-1 en el área de contratos de tecnología de la empresa GMD S.A.* [Trabajo de Suficiencia Profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática, Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



12-R
181-P
618

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

**Acta de Sustentación del
Trabajo de Suficiencia Profesional**

Siendo las 19:50 horas del día 04 de febrero del año 2018, se reunieron los docentes designados como Miembros de Jurado del Trabajo de Suficiencia Profesional, presidido por el Lic. Romero Naupari Pablo Jesús (Presidente), Ing. Castro León Gloria Helena (Miembro) y el Ing. Osorio Beltrán Norberto Antonio (Miembro Asesor) para la sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional Intitulado: **"DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ISO 20000-1 EN EL ÁREA DE CONTRATOS DE TECNOLOGÍA DE LA EMPRESA GMD S.A"**, por el Bachiller: **Cruz Contreras, Jesús Leonell**; para obtener el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas.

Acto seguido de la exposición del Trabajo de Suficiencia Profesional, el Presidente invito al Bachiller a dar las respuestas a las preguntas establecida por los miembros del Jurado.

El Bachiller en el curso de sus intervenciones demostró pleno dominio del tema, al responder con acierto y fluidez a las observaciones y preguntas formuladas por los señores miembros del Jurado.

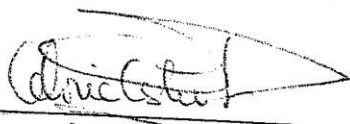
Finalmente habiéndose efectuado la calificación correspondiente por los miembros del Jurado, el Bachiller obtuvo la nota de 10 (En letras) Diez con 0.

A continuación el presidente de jurados el Lic. Romero Naupari Pablo Jesús, declara al Bachiller Ingeniero de Sistemas.

Siendo las 20:30 horas, se levantó la sesión.


Presidente

Lic. Romero Naupari Pablo Jesús


Miembro

Ing. Castro León Gloria Helena


Miembro Asesor

Ing. Osorio Beltrán Norberto Antonio

FICHA CATALOGRÁFICA

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ISO 20000-1 EN EL ÁREA DE CONTRATOS DE TECNOLOGÍA DE LA EMPRESA GMD S.A.

AUTOR: CRUZ CONTRERAS, JESUS LEONELL

ASESOR: OSORIO BELTRÁN, NORBERTO

LIMA – PERÚ, 2017

Título profesional: Ingeniero de Sistemas

Área / Programa / Línea de Investigación:

Ingenierías / Tecnología de Información y Comunicación / Gestión de sistemas informáticos y de información

Pregrado: Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática - Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas.

Formato 28 x 20 cm Páginas: xii, 181

DEDICATORIA:

A mis padres y hermanos por la paciencia y el esfuerzo de acompañarme hasta donde he llegado; y a mi compañera de vida, Yury, gracias por tu apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Debo mencionar un agradecimiento especial a mi asesor, profesor Norberto Osorio Beltrán, por sus consejos y orientación para concluir de manera satisfactoria el presente informe.

A Gina Arteaga, colaboradora de GMD S.A., por su asesoría y experiencia acerca de la norma ISO 20000.

A todos aquellos que dieron su apoyo y ánimos para poder concluir el presente proyecto y no rendirme.

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ISO 20000-1 EN EL ÁREA DE CONTRATOS
DE TECNOLOGÍA DE LA EMPRESA GMD S.A.**

Autor: CRUZ CONTRERAS, JESUS LEONELL

Asesor: OSORIO BELTRAN, NORBERTO

Título: Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de
Ingeniero de Sistemas

Fecha: Diciembre del 2017

RESUMEN

El presente proyecto demuestra el proceso de diseño e implementación de la norma ISO 20000-1 en el área de Contratos de Tecnología, perteneciente a la Línea de Negocio de Servicios de Tecnología, la cual fue incluida como parte del proceso de recertificación de la empresa GMD S.A. El procedimiento estuvo acompañado por la experiencia del área de PMO y Calidad de la empresa, que ya había implementado dicha norma en las áreas de Mesa de Ayuda, Data Center, NOC e ISO. Este proyecto abarca los procesos del área, tales como: Mantenimiento Preventivo y Correctivo, Help Desk, Outsourcing de impresión y Entregas e Instalaciones físicas. Al término del proyecto se logró obtener la certificación ISO 20000-1 a los procesos mencionados anteriormente y recertificar al resto de áreas de la empresa.

Palabra claves: ISO 20000, NOC, recertificación, servicios de tecnología.

NATIONAL UNIVERSITY OF SAN MARCOS
FACULTY OF SYSTEMS AND COMPUTER ENGINEERING
PROFESSIONAL SCHOOL OF SYSTEMS ENGINEERING

**DESIGN AND IMPLEMENTATION OF ISO 20000-1 IN THE TECHNOLOGY
CONTRACTS AREA OF THE COMPANY GMD S.A.**

Author: CRUZ CONTRERAS, JESUS LEONELL

Advisor: OSORIO BELTRAN, NORBERTO

Title: Professional Sufficiency Work Report for opt for the Professional
Title of Systems Engineer

Date: December 2017

ABSTRACT

This project demonstrates the process of design and implementation of ISO / IEC 200001 in the area of Technology Contracts pertaining to the Technology Services Business Line, which was included as part of the recertification process of the company GMD S.A. The procedure was accompanied by the experience of the PMO and Quality area of the company, which had already implemented this standard in the areas of Help Desk, Data Center, NOC and ISO. This project covers the processes of the area, such as: Preventive and Corrective Maintenance, Help Desk, Printing Outsourcing and Deliveries and Physical Installations. At the end of the project, the ISO 20000-1 certification was obtained to the aforementioned processes and recertify the rest of the company's areas.

Key words: ISO 20000, NOC, recertification, technology services

TABLA DE CONTENIDO

CARÁTULA EXTERNA.....	i
PÁGINA EN BLANCO.....	ii
CARÁTULA INTERNA.....	iii
FICHA CATALOGRÁFICA.....	iv
DEDICATORIA:.....	v
AGRADECIMIENTOS.....	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1

Capítulo I TRAYECTORIA PERSONAL	1
Capítulo II CONTEXTO EN EL QUE SE DESARROLLÓ LA EXPERIENCIA.....	6
2.1. EMPRESA – ACTIVIDAD QUE REALIZA	6
2.2. VISIÓN	6
2.3. MISIÓN.....	6
2.4. ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA	7
2.5. ÁREA, CARGO Y FUNCIONES DESEMPEÑADAS.....	7
2.6. EXPERIENCIA PROFESIONAL REALIZADA EN LA ORGANIZACIÓN	8
Capítulo III ACTIVIDADES DESARROLLADAS.....	8
3.1. SITUACION PROBLEMÁTICA.....	8
3.1.1. ANTECEDENTES.....	8
3.1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	9
3.2. SOLUCIÓN.....	9
3.2.1. OBJETIVOS.....	9
3.2.2. ALCANCE	10
3.2.3. ETAPAS Y METODOLOGÍA.....	12
3.2.4. FUNDAMENTOS UTILIZADOS.....	21
3.2.5. IMPLEMENTACIÓN DE LAS ÁREAS, PROCESOS, SISTEMAS Y SUS BUENAS PRÁCTICAS.....	31
3.3. EVALUACIÓN	54
3.3.1. EVALUACIÓN ECONÓMICA	54
Capítulo IV REFLEXIÓN CRÍTICA DE LA EXPERIENCIA.....	57
Capítulo V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
5.1. CONCLUSIONES	59
5.2. RECOMENDACIONES	59
FUENTES DE INFORMACIÓN	60
GLOSARIO	60
ANEXO 1 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 20000 – FASE 5. DISEÑO Y TRANSICIÓN.....	63
ANEXO 2 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 20000 – FASE 6.1 NIVELES DE SERVICIO.....	82
ANEXO 3 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 20000 – FASE 6.2 INFORMES DEL SERVICIO.....	106
ANEXO 4 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 20000 – FASE 6.3 CONTINUIDAD.....	110

ANEXO 5 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 20000 – FASE 6.5 CAPACIDAD.....	117
ANEXO 6 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 20000 – FASE 6.6 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	119
ANEXO 7 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 20000 – FASE 7.1 RELACIONES CON EL NEGOCIO.....	126
ANEXO 8 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 20000 – FASE 7.2 GESTION DE PROVEEDORES	131
ANEXO 9 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 20000 – FASE 8.1 INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS	136
ANEXO 10 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 20000 – FASE 8.2 PROBLEMAS.....	149
ANEXO 11 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 20000 – FASE 9.1 CONFIGURACIÓN	157
ANEXO 12 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 20000 – FASE 9.2 CAMBIOS	172
ANEXO 13 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACION DE LA NORMA ISO 20000 – FASE 9.3 ENTREGA Y DESPLIEGUE.....	183
ANEXO 14 – TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO ISO 20000-1 – PORTAL TAKEIT.	189

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Organigrama – Fuente: GMD S.A.....	7
Figura 2 – Áreas funcionales involucradas para el proyecto– Fuente: Elaboración propia	10
Figura 3 – Mapa de procesos de Servicios de Tecnología – Fuente GMD S.A.	11
Figura 4 – Actividades para la implementación de la norma ISO/IEC 20000-1 – Fuente GMD S.A.	14
Figura 5 – Modelos y marcos de referencia en TI – Fuente: Garner Group	21
Figura 6 – Actores en el ámbito de la normalización relacionada con las TI – Fuente: Telefónica.	23
Figura 7 – Etapas para la creación de una norma ISO/IEC.	24
Figura 8 – Historia de la evolución de la normativa de gestión del servicio de TI – Fuente: Telefónica.	25
Figura 9 – Procesos definidos en ITIL v2 – Fuente: OGC.	26

Figura 10 – Estructura ITIL v3 – Fuente: OGC.	27
Figura 11 – Objetivos de la Norma ISO/IEC 20000 – Fuente: Telefónica	29
Figura 12 – Organigrama del área de Contrato de Tecnología – Fuente: GMD S.A.	33
Figura 13 – Acceso a Service Desk – Fuente: GMD S.A.	51
Figura 14 – Panel de incidentes y solicitudes – Fuente: GMD S.A.	52
Figura 15 – Detalle de incidente – CA Service Desk – Fuente: GMD S.A.	52
Figura 16 – Detalle del servicio – CA Service Desk – Fuente: GMD S.A.	53
Figura 17 – Lista de Analistas – CA Service Desk – Fuente: GMD S.A.	53
Figura 18 – Lista de Proveedores – CA Service Desk – Fuente: GMD S.A.	53
Figura 19 – Equipo de Certificación ISO 20000 – Fuente: GMD S.A.	56
Figura 20 – Equipo de trabajo – Contratos de Tecnología – Fuente: GMD S.A.	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Actividades para la implementación de la norma ISO/IEC 20000-1. Fuente GMD S.A.	15
Tabla 2 Cronograma de Gestión de Proyecto. Fuente: GMD S.A.	16
Tabla 3 Cronograma de Procesos ISO 20000-1. Fuente GMD S.A.	18
Tabla 4 Cronograma de Procesos ISO 20000-1. Fuente GMD S.A.	21
Tabla 5 Documentos y entregables para la norma ISO/IEC 20000-1. Fuente: GMD S.A.	48
Tabla 6 Matriz de Responsables por Procesos STE. Fuente: GMD S.A.	50
Tabla 7 Matriz de Responsables por Procesos de Calidad. Fuente: GMD S.A.	50

INTRODUCCIÓN

El presente informe de experiencia profesional describe el Proyecto de Diseño e Implementación de ISO 20000-1 en el área de Contratos de Tecnología de la empresa GMD S.A., el cual nace con la finalidad de obtener un valor diferenciado con la competencia y mantener altos estándares en entrega y mejora de servicios ofrecidos a sus clientes.

La empresa GMD S.A se encarga de proveer soluciones de tecnología: Servicios de Tecnología, Outsourcing de Procesos y Fábrica de Software a entidades nacionales y empresas privadas; las cuales han venido dándole la confianza para seguir trabajando durante ya varios años.

ISO / IEC 20000-1, que llamaremos ISO 20000-1, es un estándar para la gestión de servicios de Tecnología de Información, internacionalmente reconocido basado en la entrega y mejora de un buen servicio a los clientes. Especifica los requisitos para el proveedor de servicios para planificar, establecer, implementar, operar, supervisar, revisar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de Servicios (SGS). Los requisitos incluyen el diseño, la transición, la entrega y la mejora de los servicios para cumplir con los requisitos de servicio acordados.

La ISO 20000-1 se basa en el trabajo realizado por la Oficina de Comercio Gubernamental (OGC) y la aceptación internacional de IT Infrastructure Library (ITIL) para que pueda estar seguro de que los beneficios reales serán introducidos en la gestión de sus servicios de IT.

La norma está basada en la metodología "Plan-Do-Check-Act", común con otras normas de sistemas de gestión. Esto le permite aplicar un sistema integrado y reducir duplicaciones y costes.

El presente informe está organizado de la siguiente manera:

En el Capítulo I se especifican cronológicamente roles, funciones y actividades, aprendizaje empírico y formal. También se precisa la experiencia significativa.

En el Capítulo II se describe parte de la historia de la empresa GMD, su estructura organizativa, la visión y misión, los productos y servicios que brinda.

En el Capítulo III da el detalle del trabajo realizado el cual hace mención al proceso llevado para el Diseño e implementación de ISO 20000-1 en el área de Contratos de Tecnología de la empresa GMD.

En el Capítulo IV se refiere al aporte del autor, el desarrollo profesional que le demandó, las necesidades que se atendieron, la experiencia y la capacitación requeridas.

En el Capítulo V se detallan las conclusiones y recomendaciones obtenidas del proyecto realizado.

Capítulo I TRAYECTORIA PERSONAL

Soy un profesional BACHILLER en INGENIERIA DE SISTEMAS de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Con amplia experiencia en el ámbito de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Cuento con especialización en Redes con certificaciones en productos de comunicaciones y seguridad de diversos fabricantes como CISCO, HP, AVAYA, etc.

Experiencia en implementación de infraestructura de comunicaciones, seguridad informática y virtualización; así como soporte y administración. Me he desempeñado, también, como Consultor de Tecnologías de Información en diversas empresas, tanto privadas como estatales. Actualmente vengo ejerciendo la docencia dentro del rubro Redes y Seguridad Informática.

Mi trayectoria profesional se detalla a continuación con la información de mi resumen profesional:

EXPERIENCIA PROFESIONAL	
Docente de Redes y Seguridad informática <i>Instituto SISE, Lima</i> Cursos dictados: Diseño Básico de Redes. Fundamentos de Redes. Elaboración de exámenes y prácticas usando simuladores de equipos Cisco, HP y Huawei.	05/2016 - Presente
Supervisor de Centro de Innovación <i>GMD S.A., Lima</i> Funciones: Gestión de mantenimiento Preventivo y Correctivo de Plataformas de tecnología: Cisco, HP, IBM, VMware. Gestión y distribución de ingenieros y técnicos para servicios de TI. Gestión de incidentes y solicitudes de TI en diversos Clientes de la empresa. Manejo de personal a cargo para asignación de actividades.	04/2017 - Presente
Consultor de TI <i>Ripley, Lima</i> Funciones: Administración y soporte de plataforma de red LAN Cisco. Soporte de servicios de comunicaciones en nuevos proyectos	01/2017 - 02/2017
Ingeniero Residente Interbank <i>Interbank., Lima</i> Funciones: Administración y monitoreo de plataforma de comunicaciones HP, Cisco. y Nortel. Configuración y Troubleshooting de equipos de comunicaciones HP, Cisco y Nortel. Solución remota y onsite de servicios de red.	05/2015 - 01/2016

Ingeniero de Soporte de Servicios <i>GMD S.A., Lima</i> Servicios de Plataforma de comunicaciones en tecnología Cisco, HP. Configuración y despliegue de soluciones de red en tecnología Cisco, HP. Atención en sitio sobre incidencias de red Soporte y Administración equipos de red nivel Acceso, Distribución y Core: Switches y Routers. (Cisco, HPE y Huawei). Soporte y Administración de equipos de seguridad Cisco (ASA), Comunicaciones Unificadas (CUCM) y Wi-Fi (WLC) Soporte y Administración de Equipos de Data Center: Nexus 9k, 7k, 5k, 3k, 2k. Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos de comunicaciones e infraestructura Cisco, HP e IBM.	09/2013 - 03/2017
--	-------------------

FORMACIÓN ACADÉMICA Y COMPLEMENTARIA	
Grado Académico de Bachiller en Ingeniería de Sistemas, Julio 2014 Escuela Académica Profesional de Ingeniería de Sistemas. Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú	2009 - 2014
Experto en Soluciones de Hardware y Software - Lima	SISE Julio 2009
Taller internacional Diseño y Análisis de coberturas de Redes Inalámbricas WIFI INICTEL - UNI	Junio 2014
Taller de Certificación de CCNA Voice ISILTECH	Julio 2014
Taller HPE Flexnetwork Fundamentals - Packard	Hewlett Diciembre 2014
Taller Implementing Cisco Secure Access Solutions Lane Peru	Fast Diciembre 2014
Taller ASPS Avaya ERS, VSP and Avaya Wireless LAN 9100 Fast Track Sumaria Networks	Septiembre 2015
Curso Vmware Vsphere: install, configure and Manage v6 Adistec	Junio 2016

Curso ACE - FX Avaya	Noviembre 2016
Curso Avaya IP Office Implementation and Maintenance Fast Track Sumaria Networks	Agosto 2017

CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS	
Microsoft Office Excel	Intermedio
Microsoft Office Word y Power Point	Avanzado
Microsoft Project y Visio	Básico
Microsoft Windows 7, 8, 8.1 y 10	Intermedio
Microsoft Windows Server 2008, 2012	Básico

IDIOMAS	
Inglés Técnico	Intermedio
Español	Nativo

CERTIFICACIONES DE TI	
Cisco Certified Network Professional Routing and Switching Cisco Systems	Junio 2016
Cisco Certified Network Associate Routing and Switching Cisco Systems	Junio 2013
Cisco Certified Network Associate Data Center Cisco Systems	Noviembre 2013
Cisco Certified Design Associate Cisco Systems	Marzo 2013
Cisco Certified Network Associate Voice Cisco Systems	Septiembre 2014
Cisco Certified Network Associate Wireless Cisco Systems	Septiembre 2014
HPE Accredited Technical Professional Flexnetwork Solutions Hewlett - Packard	Octubre 2014
HPE Accredited Solutions Expert Flexnetwork Architect Hewlett - Packard	Marzo 2015
Avaya Certified Expert - Fabric Connect Avaya	Noviembre 2016

Avaya Implementation Professional Specialist Avaya	Agosto 2017
ITILv3 Foundation	Mayo 2014

Capítulo II CONTEXTO EN EL QUE SE DESARROLLÓ LA EXPERIENCIA

2.1. EMPRESA – ACTIVIDAD QUE REALIZA

La empresa GMD S.A. se encarga de proveer soluciones de tecnología: Servicios de Tecnología y Outsourcing de Procesos de Negocio; a entidades nacionales y empresas privadas.

Dentro de los principales clientes del sector estatal se encuentran:

- ❖ SUNARP
- ❖ Zona Registral NIX
- ❖ ONP
- ❖ Ministerio de Economía y Finanzas
- ❖ Ministerio de Transportes y Comunicaciones ❖ Ministerio de Educación.
- ❖ INPE
- ❖ SUNAT

Por parte del sector privado se encuentran:

- ❖ Antamina
- ❖ BBVA Continental
- ❖ Interbank
- ❖ Ripley
- ❖ Grupo Romero
- ❖ Terminal DP World

Desde Junio del 2017 la empresa fue adquirida por la firma de Inversión internacional *Advent International*, uno de los Inversionistas de Capital Privado más grande del Mundo, con un portafolio de más de 41 mil millones de dólares. A pesar de ello la misión y visión de la empresa se ha mantenido y al ser parte de *Advent international*, tiene acceso a un amplio portafolio de soluciones y servicios de TI, así como al conocimiento y capacidades de *Advent International* en todos los otros sectores que cuenta inversiones directas.

2.2. VISIÓN

“Ser la empresa referente en servicios de Outsourcing de Procesos de Negocio y de Tecnologías de la información en la Región.”

2.3. MISIÓN

“Proveer soluciones de Outsourcing de Procesos de Negocio y Tecnología de la Información que favorezcan el logro de objetivos empresariales de nuestros clientes”

2.4. ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

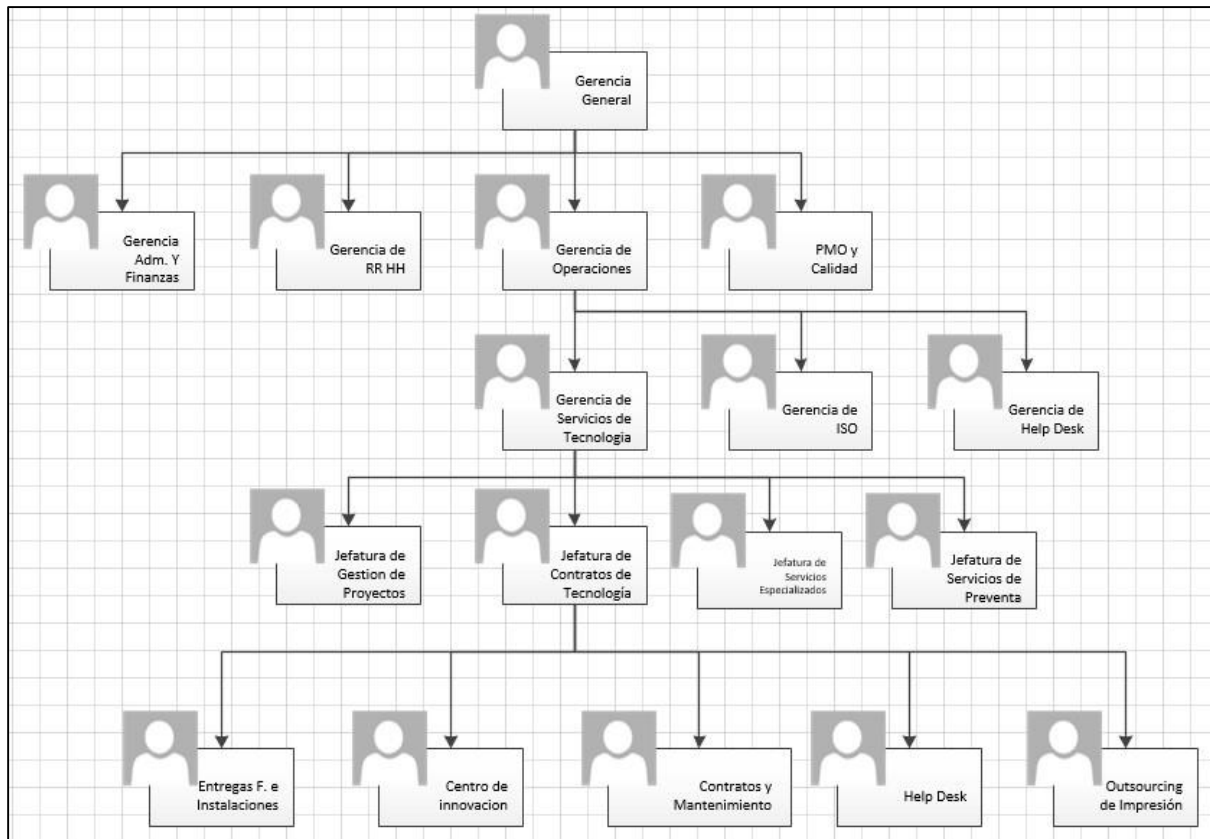


Figura 1 – Organigrama – Fuente: GMD S.A.

2.5. ÁREA, CARGO Y FUNCIONES DESEMPEÑADAS

El autor de este informe de experiencia profesional se desempeñó como Supervisor de Servicios de TI en el área de Contratos de Tecnología, esta área participó en el proceso de certificación y recertificación de la norma ISO 20000-1 para lo cual fue necesario implantar y redefinir los procesos para alinearlos a la norma a certificar.

Las principales funciones desempeñadas para el proceso de implantación de ISO 20000-1 en el área de Contratos de Tecnología fueron:

- ❖ Documentación de procesos para inspección y prueba de equipos.
- ❖ Documentación de procesos y actividades para planes de trabajo.
- ❖ Documentación de Evaluación de riesgos.
- ❖ Documentación de procesos para la gestión de incidentes y problemas.

- ❖ Documentación de procesos para la gestión de cambios.
- ❖ Documentación de procesos para la continuidad del negocio.

Adicional a los documentos y procesos elaborados, se realizó transferencia de conocimiento al personal a cargo.

2.6. EXPERIENCIA PROFESIONAL REALIZADA EN LA ORGANIZACIÓN

- ❖ Elaborar los procedimientos para inspección y pruebas de equipos informáticos y traspaso de conocimiento al personal a cargo para el correcto uso de dichos documentos.
- ❖ Coordinar con el área de Calidad la actualización de los documentos definidos para los procesos del área de Contratos de Tecnología.
- ❖ Elaborar los documentos necesarios para la gestión de cambios y requerimientos, los cuales involucran Planes de Trabajo y Cuestionarios de Riesgos para cada uno de los tickets y/o servicios asociados.
- ❖ Apoyar al área de Calidad en la definición de Catálogo de servicios del área de Contratos de Tecnología.
- ❖ Aprobación y validación de planes de trabajo que son elaborados por el staff de ingenieros y técnicos del área de contratos de tecnología.
- ❖ Velar por el cumplimiento de los procesos y documentación necesaria para cumplir la normativa de ISO 20000-1
- ❖ Supervisor de servicios de Tecnología de Información (TI), entre las principales actividades realizadas se encuentran:
 - Gestión de incidentes ○ Gestión de requerimientos ○ Gestión de problemas
 - Gestión de cambios
- ❖ Ingeniero de Soporte de Servicios, entre las principales actividades realizadas se encuentran:
 - Soporte de servicios de TI a clientes de la empresa. ○ Soporte de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo. ○ Administración de servicios de red.
 - Servicios de consultoría de TI.

Capítulo III ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.1.SITUACION PROBLEMÁTICA

3.1.1. ANTECEDENTES

GMD S.A., como empresa de Outsourcing de Procesos y Servicios de Tecnología, busca estar en constante evolución y crecimiento; obteniendo valores diferenciales con el resto del

mercado y sus principales competidores. Motivo por el cual la Gerencia General propuso como objetivo certificar los procesos internos acorde a la norma ISO 20000-1.

Es por que se obtuvo la certificación a las siguientes áreas/Líneas de negocio:

- ❖ Mesa de Ayuda
- ❖ Data Center
- ❖ ISO
- ❖ Network Operation Center

Para el año 2017, se continuaba con el proceso de recertificación de dichas áreas, a lo cual la Gerencia General decide incluir a la Línea de Negocio de Servicios de Tecnología (STE) como parte del proceso de certificación de la norma ISO 20000-1.

Dentro de STE se encuentra el área de Contratos de Tecnología que ha sido considerada como parte del proceso de implementación y certificación de la norma en sus procesos.

3.1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Previo al proceso de implementación de la norma ISO 20000-1 se identificaron los siguientes problemas en el área de Contratos de Tecnología.

- ❖ No existen puntos de control en todos los procesos definidos para el área.
- ❖ Costos generados por tareas repetitivas.
- ❖ Información dispersa que genera retraso en la búsqueda de información.
- ❖ No existe un formato único para la presentación de documentos a los clientes: Planes de trabajo, Informe técnico de gestión, Informes técnico de operación, etc.
- ❖ Penalidades incurridas al no presentar debidamente los informes técnicos a los clientes.

Sumado al objetivo de la Gerencia General, se propuso la implementación de la norma ISO 20000-1 de tal manera que se subsane los problemas identificados.

3.2.SOLUCIÓN

Implementación de la Norma ISO 20000-1 como parte de los procesos del área de Contratos de Tecnología.

3.2.1. OBJETIVOS

Objetivo General

- ❖ Implementar la Norma ISO 20000-1 en el área de Contratos de Tecnología de la empresa GMD S.A. *Objetivos Específicos*
- ❖ Identificar los procesos mandatorios acorde a la norma ISO 20000-1
- ❖ Identificar los procesos específicos acorde a la norma ISO 20000-1
- ❖ Elaboración de políticas y procedimientos para los procesos específicos identificados.

- ❖ Transferencia de conocimiento al área operativa sobre las políticas y procedimientos que fueron definidos acorde a la norma ISO 20000-1.
- ❖ Verificación de la implementación de la norma ISO 20000-1.

3.2.2. ALCANCE

El alcance del presente proyecto involucra los procesos correspondientes al área de Contratos de Tecnología, correspondientes a la Línea de negocio de Servicios de Tecnología y bajo la dirección de la Gerencia de Operaciones.

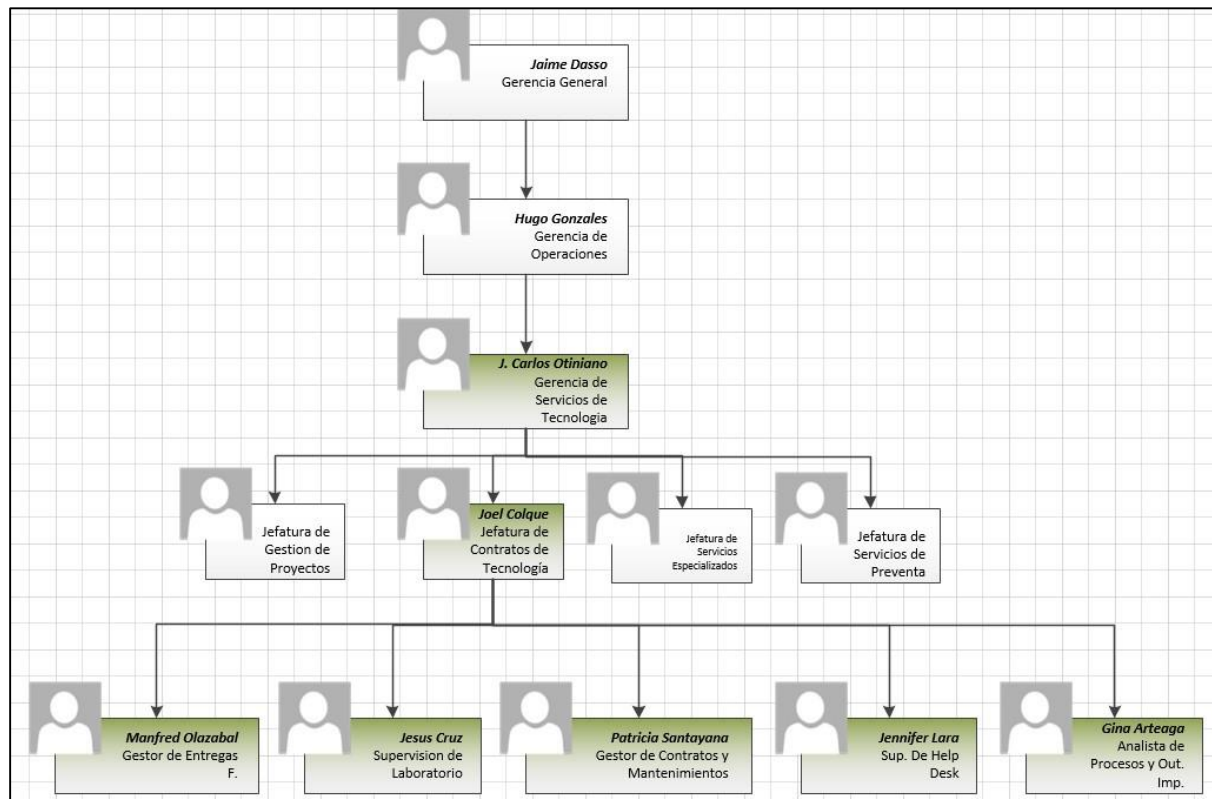


Figura 2 – Áreas funcionales involucradas para el proyecto– Fuente: Elaboración propia

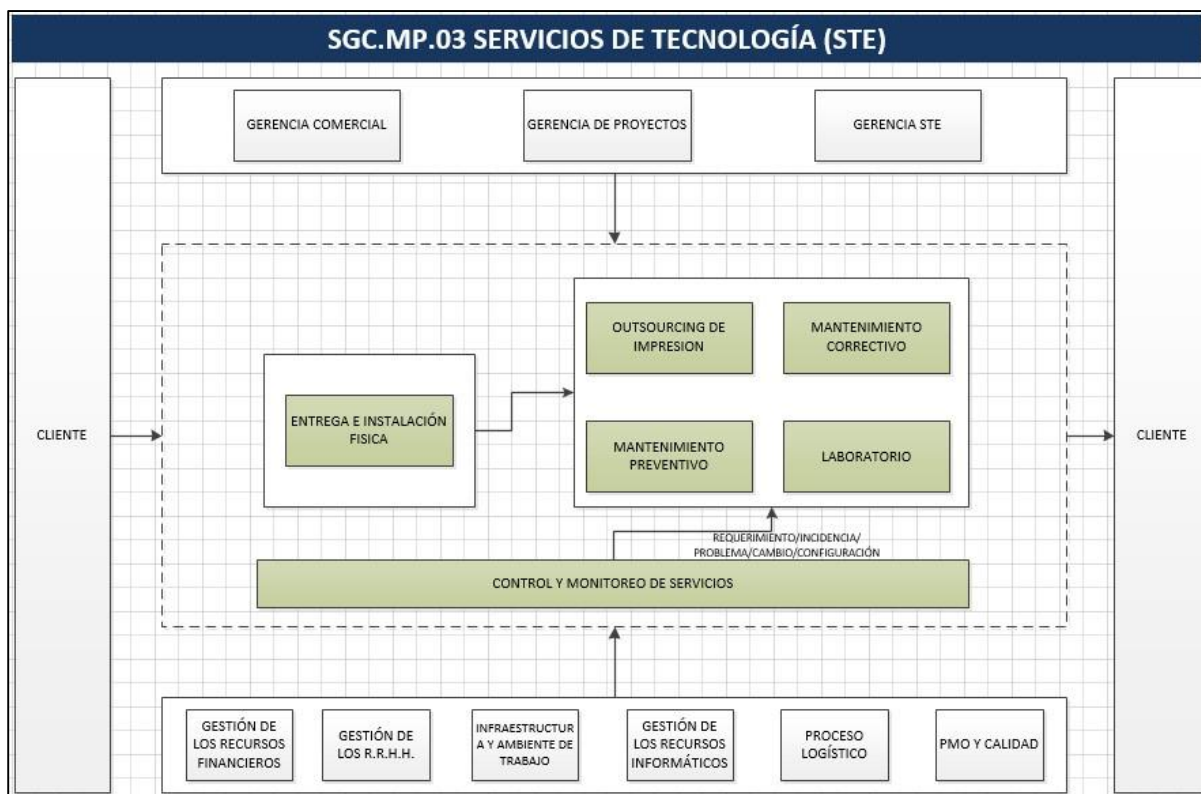


Figura 3 – Mapa de procesos de Servicios de Tecnología – Fuente GMD S.A.

Los procesos definidos en la Fig. N°3 corresponden a Línea de Negocio: Servicios de Tecnología. En el diagrama se observan los procesos propios de la Operación, que pertenecen al área de Contratos de Tecnología:

- ❖ Entrega e instalación Física: Abarca el proceso de entrega de equipos, por venta, alquiler o préstamos, a los diferentes clientes de la empresa; ya sean internos (Proyectos) o externos (Contratos).
- ❖ Outsourcing de Impresoras: Corresponde al servicio de Impresión que se brinda a los clientes de GMD S.A., en el cual se da el soporte y mantenimiento del equipamiento de impresión, abastecimiento de consumibles y repuestos, administración de Sistema de colas de impresión y facturación mensual por consumo de impresión/copias.
- ❖ Mantenimiento Preventivo: Corresponde al servicio de Mantenimiento Preventivo físico y lógico a toda la plataforma existente en cada uno de los Contratos que tenga la empresa.
- ❖ Mantenimiento Correctivo: Corresponde al soporte realizado por un funcionamiento anormal del servicio y/o equipamiento del cliente que cuenta con un Contrato de Soporte con la empresa.
- ❖ Laboratorio: Comprende el Soporte y revisión de equipo informáticos que pertenecen a los cliente de GMD S.A., ya sean internos o externos. Así mismo

como área de apoyo para soporte y ejecución de las actividades de cada una de las sub-áreas de Contratos de Tecnología.

- ❖ Control y Monitoreo de Servicio: Comprende las actividades de seguimiento y control del catálogo de servicios del área de Contratos de Tecnología.

Así mismo se identifican los procesos de Gestión, que dan soporte a la operación:

- ❖ Gerencia Comercial
- ❖ Gerencia de Proyectos
- ❖ Gerencia de Servicios de Tecnología
- ❖ Gestión de los Recursos financieros
- ❖ Gestión de los RR.HH
- ❖ Infraestructura y ambiente de trabajo
- ❖ Gestión de los recursos informáticos ❖ Procesos Logístico ❖ PMO y Calidad.

Los procesos definidos como operación son aquellos que serán alineados y redefinidos acorde a la norma ISO 20000-1.

3.2.3. ETAPAS Y METODOLOGÍA

La norma ISO 20000 es una norma internacional sobre Gestión de Servicios de TI (ITSM: Information Technology Service Management) publicada por la ISO (International Organization for Standardization) y IEC (International Electrotechnical Commission). La cual describe un conjunto de procesos de gestión diseñados para ayudar a brindar servicios de TI más eficaces. La norma ISO 20000 le proporciona la metodología y el marco de ayuda para gestión su ITSM, al mismo tiempo le permite demostrar que su empresa sigue las mejores prácticas. Además se puede aplicar a cualquier tamaño de empresa de cualquier sector económico.

Realmente lo que se conoce como ISO 20000, son un conjunto de normas, donde la parte 20000-1 de la serie, la “ISO 20000-1:2001 Information Technology – Service Management”, es la norma certificable a nivel de una organización, es decir que un organismo de certificación puede emitir un certificado, tras realizar una auditoría, puede emitir un certificado corroborando que la organización sigue las buenas prácticas de la ISO 20000.

Para que una organización aspire a lograr una certificación según ISO 20000 debe cumplir los requisitos formulados en la normativa “UNE-ISO/IEC 20000, parte 1: Especificaciones”, en los que se fijan los requisitos obligatorios que se deben cumplir en toda organización.

La norma ISO 20000 habla principalmente del “*qué*” debería cumplir un buen Sistema de ITSM, más que el “*cómo*” implementarlo, para ello puede hacer uso de alguna buenas prácticas y/o metodologías, tales como:

- ❖ ITIL
- ❖ ISO 9001
- ❖ ISO 27001
- ❖ COBIT

ISO 20000 recomienda un enfoque integrado y orientado a los procesos para ofrecer de forma efectiva servicios gestionados que cumplan las exigencias de los clientes.

Es por ello que la norma ISO 20000 describe 13 procesos agrupados en 4 bloques, que deben aplicarse a los servicios de TI:

Procesos de Provisión de Servicio

- ❖ Gestiones de Nivel de Servicio.
- ❖ Generación de informes del Servicio.
- ❖ Gestión de la continuidad y disponibilidad del Servicio ❖ Elaboración de Presupuesto y contabilidad de los Servicios.
- ❖ Gestión de la Capacidad.
- ❖ Gestión de la Seguridad de la Información

Procesos de Relación

- ❖ Gestión de relaciones con el Negocio.
- ❖ Generación de Suministradores.

Procesos de Resolución

- ❖ Gestión de Incidencias y peticiones de Servicio.
- ❖ Gestión de Problemas.

Procesos de Control

- ❖ Gestión de la Configuración ❖ Gestión de Cambios.
- ❖ Gestión de la Entrega y Despliegue.[3]

Para la implementación de la norma ISO 20000-1 en área de Contratos de Tecnología se consideró identificar aquellos procesos mandatorios, que ya existen y han sido dispuestos por la empresa y procesos específicos, que son propios del área.

Las actividades que se definieron para la implementación de la norma ISO 20000-1 fueron las siguientes:

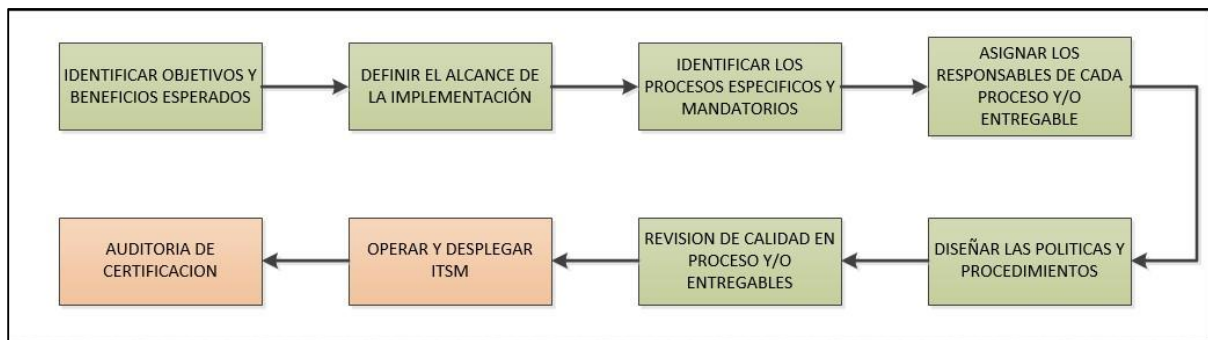


Figura 4 – Actividades para la implementación de la norma ISO 20000-1 – Fuente GMD S.A.

Estas actividades fueron definidas dentro del presente proyecto para el cual se agruparon dentro de las etapas de ***Diseño e Implementación*** de la Norma ISO 20000-1.

Fase	Actividad	Detalle	Responsable
DISEÑO	Identificar Objetivos y Beneficios esperados.	Reunión entre la Gerencia de Servicios de Tecnología y PMO y Calidad. Se definen los objetivos para la implementación de la norma ISO/IEC 20000-1:2011 en el marco de la recertificación y certificación de la empresa GMD	PC y STE
	Identificar los Procesos específicos y mandatorios.	Revisión de procesos mandatorios a la norma, aquellos que ya se encuentran definidos y validados por la norma, y los procesos específicos, aquellos que tienen que alinearse a la norma ISO/IEC 20000-1. Reuniones entre PMO y Calidad y los responsables del área de Contratos de Tecnología.	PC Y CT
	Definir el alcance de la implementación.	Revisión de procesos propios del área de Contratos de Tecnología y responsable de cada proceso. Definición de cada uno de los procesos.	PC y CT
	Asignar los responsables de cada proceso y/o entregable	Identificación de Owner Process para la elaboración de las políticas y procedimientos.	STE Y CT
	Diseñar las políticas y procedimientos.	Reunión con responsables de cada uno de los procesos y levantamiento de información. Reunión de validación con los responsables.	CT y STE
	Revisión de calidad en procesos y entregables	Reunión con el área de PMO y Calidad para revisión de documentación elaborada.	PC Y CT
IMPLEMENTACIÓN	Operar y desplegar ITSM	Despliegue de procedimientos en el área de Contratos de Tecnología. Introducción a la Norma ISO 20000 Capacitación al personal del área. Explicar a cada responsable el proceso, política y procedimiento. Operación del área de acuerdo a las políticas y procedimientos definidos.	CT
	Auditoría de Certificación	Revisión de procedimiento de cada procesos específico. Revisión de evidencia y acuerdos internos y contratos.	PC Y CT

Tabla 1 Actividades para la implementación de la norma ISO 20000-1. Fuente GMD S.A.

PC: PMO y Calidad

STE: Línea de Negocio de Servicios de Tecnología

CT: Área Contratos de Tecnología

La empresa GMD S.A. realizó dichas actividades como parte del proceso de certificación y recertificación de la norma ISO 20000-1 para ello se realizó el siguiente cronograma de trabajo, el cual fue dividido en dos etapas: Gestión y Procesos.

CRONOGRAMA DE GESTIÓN

1	ELEMENTOS DE GESTIÓN	% AVANCE	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	HALLAZGOS PREVIOS	0%	06/03/2017	20/03/2017		
	Revisar informe de Auditoria Externa	0%				
	Relacionamiento con los Procesos ISO 20000	0%				
	Matriz de mejoras y/o Pendientes de la auditoría externa	0%				
	Listado de Entregables	90%				
	GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	0%	20/03/2017	27/03/2017		
	Establecimiento y mantenimiento de documentos	0%				
	Control de documentos	0%				
	Control de registros	0%				
	Control de Responsables por Procesos	0%				
	AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS	0%	27/03/2017	03/04/2017		
	Establecer Cronograma de auditorías internas	0%				
	Gestionar con Calidad auditorías	0%				

Tabla 2 Cronograma de Gestión de Proyecto. Fuente: GMD S.A.

CRONOGRAMA DE PROCESOS ISO 20000-1

REQUISITO	PROCESOS DE PROVISIÓN	% AVANCE	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
6.1	GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	0%	03/04/2017	10/04/2017		
	Revisar documentación actual	0%				
	Identificar mejoras a la documentación	0%				
	Alinear documentación bajo los estándares	0%				
6.2	INFORMES DEL SERVICIO	0%	03/04/2017	10/04/2017		
	Revisar documentación actual	0%				
	Identificar mejoras a la documentación	0%				
	Alinear documentación bajo los estándares	0%				
6.3	GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD	0%	03/04/2017	10/04/2017		
	Revisar documentación actual	0%				
	Identificar mejoras a la documentación	0%				
	Alinear documentación bajo los estándares	0%				
6.4	PRESUPUESTO Y CONTABILIDAD DE LOS SERVICIOS	0%	10/04/2017	17/04/2017		
	Revisar documentación actual	0%				

	Identificar mejoras a la documentación	0%				
	Alinear documentación bajo los estándares	0%				
6.5	GESTIÓN DE LA CAPACIDAD	0%	10/04/2017	17/04/2017		
	Revisar documentación actual	0%				
	Identificar mejoras a la documentación	0%				
	Alinear documentación bajo los estándares	0%				
	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION	0%	10/04/2017	17/04/2017		
6.6	Revisar documentación actual	0%				
	Identificar mejoras a la documentación	0%				
	Alinear documentación bajo los estándares	0%				

Tabla 3 Cronograma de Procesos ISO 20000-1. Fuente GMD S.A.

EQUISITO	PROCESOS DE RELACIÓN	% AVANCE	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	GESTIÓN DE RELACIONES CON EL NEGOCIO	0%	17/04/2017	24/04/2017		
7.1	Revisar documentación actual	0%				
	Identificar mejoras a la documentación	0%				
	Alinear documentación bajo los estándares	0%				

7.2	GESTIÓN DE SUMINISTRADORES	0%	17/04/2017	24/04/2017		
	Revisar documentación actual	0%				
	Identificar mejoras a la documentación	0%				
	Alinear documentación bajo los estándares	0%				

REQUISITO	PROCESOS DE RESOLUCIÓN	% AVANCE	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
8.1	GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y PETICIONES	0%	17/04/2017	24/04/2017		
	Revisar documentación actual	0%				
	Identificar mejoras a la documentación	0%				
	Alinear documentación bajo los estándares	0%				
8.2	GESTIÓN DE PROBLEMAS	0%	24/04/2017	01/05/2017		
	Revisar documentación actual	0%				
	Identificar mejoras a la documentación	0%				
	Alinear documentación bajo los estándares	0%				
REQUISITO	PROCESOS DE CONTROL	% AVANCE	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES

9.1	GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN	0%	24/04/2017	01/05/2017		
	Revisar documentación actual	0%				
	Identificar mejoras a la documentación	0%				
	Alinear documentación bajo los estándares	0%				
9.2	GESTIÓN DE CAMBIOS	0%	24/04/2017	01/05/2017		
	Revisar documentación actual	0%				
	Identificar mejoras a la documentación	0%				
	Alinear documentación bajo los estándares	0%				
9.3	GESTIÓN DE LA ENTREGA Y DESPLIEGUE	0%	01/05/2017	08/05/2017		
	Revisar documentación actual	0%				
	Identificar mejoras a la documentación	0%				
	Alinear documentación bajo los estándares	0%				

Tabla 4 Cronograma de Procesos ISO 20000-1. Fuente GMD S.A.

3.2.4. FUNDAMENTOS UTILIZADOS

Normas, estándares, marcos de referencia y metodologías reconocidas en el ámbito de TI.

El mundo de la ciencia está empeñado en la búsqueda de una ley universal que sea válida tanto para el mundo del átomo como para las grandes galaxias. De manera análoga, en el ámbito de las TI todavía no se ha conseguido definir un modelo formal universal de toda su actividad que contemple desde la más detallada tarea técnica, hasta la definición al más alto nivel de la estrategia alineada con el negocio.

El interés por mejorar las actividades de las TI ha hecho que se hayan ido desarrollando varios marcos o modelos que cubren las principales parcelas de la gestión y del conocimiento. A veces son complementarios entre sí, en otros aspectos se solapan y, con frecuencia, presentan enfoques distintos sin ofrecer una integración clara con otros modelos o aproximaciones. A pesar de ello, es indudable la utilidad de trabajar con éstos modelos de referencia ya definidos y los beneficios que aportan a las organizaciones que los utilizan como base para avanzar.

Una buena representación que permite realizar una primera aproximación a este mundo en ebullición de normas, modelos y marcos de referencia, es la que se presenta en la Figura 5. En ella se posicionan las normas en función a dos conceptos: el ámbito de la aplicación y el tipo de uso de la normativa.

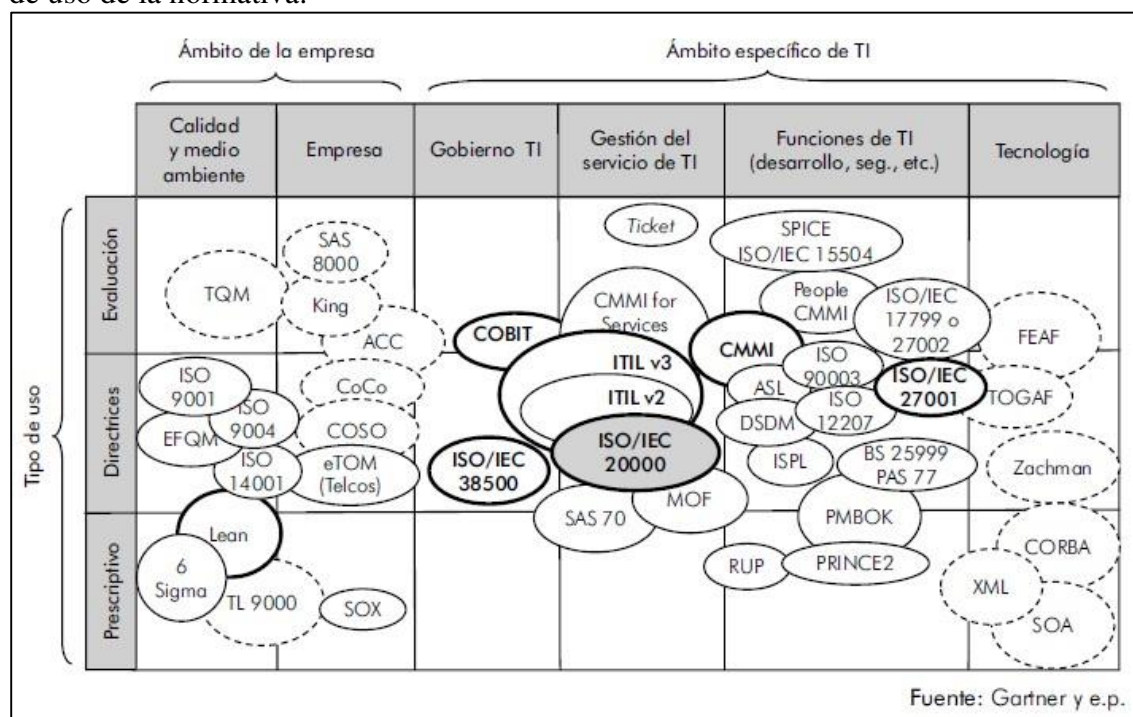


Figura 5 – Modelos y marcos de referencia en TI – Fuente: Garner Group

El ámbito de aplicación de las normas ocupa las columnas de la tabla y se divide en dos alcances: el general de la empresa y las disciplinas específicas de TI (gobierno de TI, gestión

del servicio de TI, funciones de TI y tecnología). El tipo de uso de la normativa se representa en tres filas: normativa con foco en la evaluación de la actividad, directrices y mejores prácticas, y la normativa de carácter más prescriptivo.

Entre estos modelos o recomendaciones destacan las normas ISO/IEC 20000, que compiten por un reconocimiento en este campo. El hecho de llegar con el respaldo de organismos de normalización internacionales, es un claro empuje para que se asiente como un referente en la sociedad. Como además, se han publicado también como normal nacional en muchos países.

Entornos de Normalización y Certificación.

Tiene gran interés conocer “quién es quién” en el ámbito de la normalización y la definición de las buenas prácticas relacionadas con la provisión de servicios de TI. Concurren en este espacio: organizaciones internacionales y europeas de carácter multisectorial que producen normas (como ISO, IEC, CEN, CENELEC, ETSI, UIT), organismos de normalización nacionales (INDECOPI en Perú, BSI en UK, etc.), administraciones públicas e instituciones gubernamentales (como OGC en UK, DoD en los EEUU), organizaciones privadas (itSMF, ITGI), universidades (Carnegie Mellon), junto a otros organismos del mundo de la certificación y acreditación de empresas.

En la Fig. N°6 se muestran las instituciones generadoras de normativas y marcos de mejores prácticas (organismos de normalización internacional, organismos de normalización en cada país y las principales iniciativas de organizaciones privadas). Las filas enumeran algunos organismos e instituciones. Bajo el concepto de promotor se incluye quien esta principalmente detrás de las iniciativas respaldando a las instituciones. Finalmente se presentan algunas normas y marcos de cada ámbito.

	Normalización internacional	Normalización y acreditación según el país	Principales iniciativas privadas			
Organismos e instituciones	ISO → CEN IEC → CENELEC UIT → ETSI	• España: AENOR - ENAC • UK: BSI - UKAS • USA: ANSI • Alemania: DIN - TÜV • Argentina: IRAM • Chile: INN • México: DGN • Perú: INDECOPI • Australia: SA	OGC	Carnegie Mellon	ITGI	PMI
Promotores	Gobiernos Participan comités normalización países	Gobierno del país Participa industria local itSMF España y GT-25 (en UNE-ISO 20000)	OGC (UK)	DoD (USA)	ISACA (USA)	PMI (USA)
Normas			Participan los líderes y gurús de la industria TI			
			itSMF	SEI y ESI		
	ISO 9001 ISO 20000 ISO/IEC 38500	ISO/IEC 20000 ISO/IEC 27001 ISO/IEC 17799	ISO/IEC 20000 BS 15000 AS 8015	ISO 27001 ISO 17799-27002 BS 25999 PAS 77	ITIL Prince2	CMMI COBIT PMBOK

Fuente: Telefónica

Figura 6 – Actores en el ámbito de la normalización relacionada con las TI – Fuente: Telefónica.

Por otra parte, el ámbito de las denominadas iniciativas privadas (ITIL, CCMI, COBIT, etc.) se centra principalmente en el desarrollo de marcos de mejores prácticas y no de normativa. Los procedimientos y la gestión de la representación del sector quedan a libre elección de la institución u organismo que impulsa la iniciativa. [1]

ISO/IEC

ISO (International Organization for Standardization, Organización Internacional de Normalización). Es el organismo de normalización oficial reconocido a nivel internacional. Su objetivo es poner a disposición de la industria un catálogo de normas sobre productos y servicios que se puedan utilizar para dar garantía de unos niveles de calidad preestablecidos. Fue creado en febrero de 1947 y tiene su sede en Ginebra. Cuenta en la actualidad con la representación de 153 países. Tiene como objetivo lograr la coordinación internacional y la unificación de las normas de la industria. Coopera estrechamente con la IEC.

IEC (International Electrotechnical Commission, Comisión Electrotécnica Internacional). Es la organización internacional centrada en la normalización de los ámbitos eléctrico, electrónico y de tecnologías relacionadas. ISO e IEC cooperan estrechamente en campos de interés mutuo, especialmente en el ámbito de las TI en el que desarrollan normas de forma conjunta, las denominadas ISO/IEC.

Una norma internacional se desarrolla en el ámbito de los comités técnicos y de los subcomités técnicos de ISO y de IEC.

El proceso sigue seis etapas: propuesta, preparatoria, comité, consulta, aprobación y publicación. En este proceso, el documento propuesta de norma pasa por tres estados que indican el grado de aceptación y apoyo que se va alcanzando de los diversos borradores:

- ❖ **CD** (*Commite Draft*): Es un borrador generado por un grupo de trabajo, que ha recibido la aprobación del grupo y se remite al comité correspondiente para su aprobación.
- ❖ **DIS** (*Draft of International Standard*): Es el borrador de norma internacional que el comité de normalización ha aprobado y somete a comentarios y votación por parte de los países.
- ❖ **FDIS** (*Final Draft of international Standard*): Es el borrador final de la norma internacional, que el comité envía para su aprobación final a todos los miembros para su publicación final como norma internacional.

En la etapa 2, o preparatoria, se emite el borrador de la norma en fase CD. En la etapa 3 se aprueba el borrador para pasar al estado de borrador de comité (DIS) que será sometido a aprobación en la etapa 4 o de consulta. Así, el borrador aprobado pasa al estado de borrador final de norma internacional (FDIS) que será sometido para su aprobación definitiva en la etapa 5.

Además, existe el procedimiento rápido de aprobación, o fast-track, para documentos con un grado alto de madurez, como es el caso de normas locales que se quieran elevar a internacionales. En este caso, primero se somete a una votación para aceptar que la nueva norma se cree por el procedimiento de fast-track, para pasar directamente como DIS a la etapa 4. Normalmente el procedimiento rápido puede durar un año, mientras que el normal suele durar entre 2 y 3 años, dependiendo de la dificultad de alcanzar el consenso en las diversas etapas. En la Figura 7 se representan las etapas del ciclo de creación de una norma ISO/IEC:

[1]

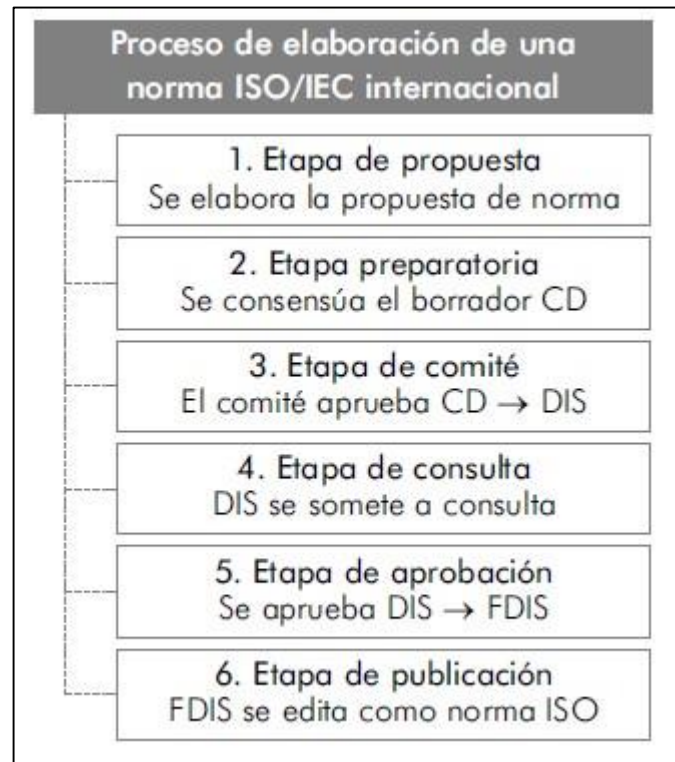


Figura 7 – Etapas para la creación de una norma ISO/IEC.

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

Es un conjunto de publicaciones que recogen las buenas prácticas en la gestión de servicio de las TI. Define un modelo de procesos bastante amplio que abarca desde la definición de la estrategia hasta la gestión de la infraestructura. El éxito y la fama de ITIL se han fundamentado en la calidad de sus buenas prácticas y en la flexibilidad para que las empresas pudieran adaptarlas a sus necesidades.

Entre 1989 y 1992, la versión 1 de ITIL se centraba en la gestión de la tecnología y estaba claramente orientado al entorno mainframe. Paulatinamente, las prácticas fueron evolucionando hacia procesos y servicios. ITIL, en su versión 2 (de principios del año 2000), se estructuraba en 7 libros básicos (además, hay uno nuevo de dedicado al inventariado o a la gestión de activos software y otro enfocado a implementaciones en organizaciones de TI de menor escala como en pymes). En la Fig. N°8 se muestra la evolución histórica de ITIL y la aparición de ISO/IEC 20000 en los últimos años.

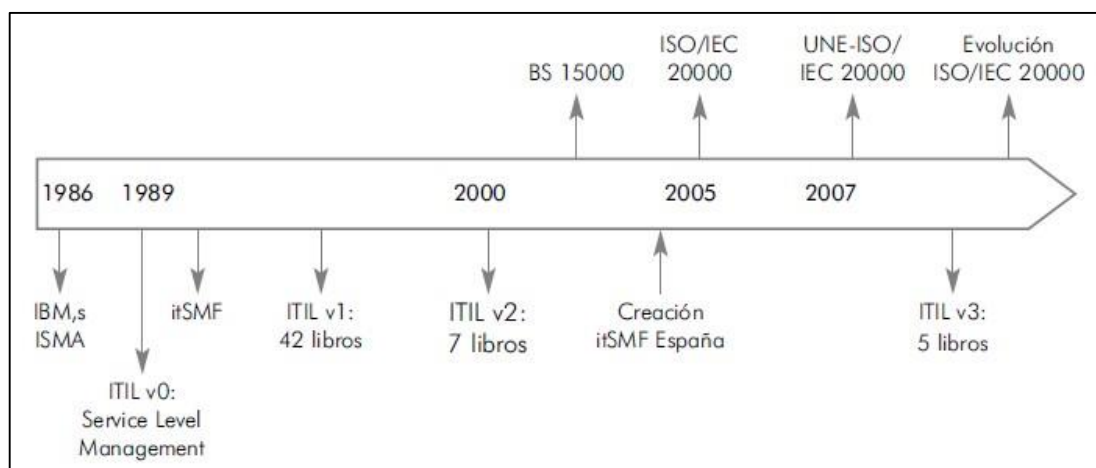


Figura 8 – Historia de la evolución de la normativa de gestión del servicio de TI – Fuente: Telefónica.

ITIL v2 se ha utilizado como base para la creación de las Normas ISO/IEC 20000. En la Figura 9 se muestra una representación típica de ITIL v2. En ella se puede apreciar el negocio a la izquierda del todo, en el extremo derecho se sitúa la tecnología, y, en medio, haciendo que la tecnología sea útil para el negocio están los procesos ITIL. De ellos, los dos libros más valiosos por su contenido y más aceptados por el mercado son los relativos a la gestión de servicio (libros Soporte de Servicio y Provisión de Servicio publicados por OGC).

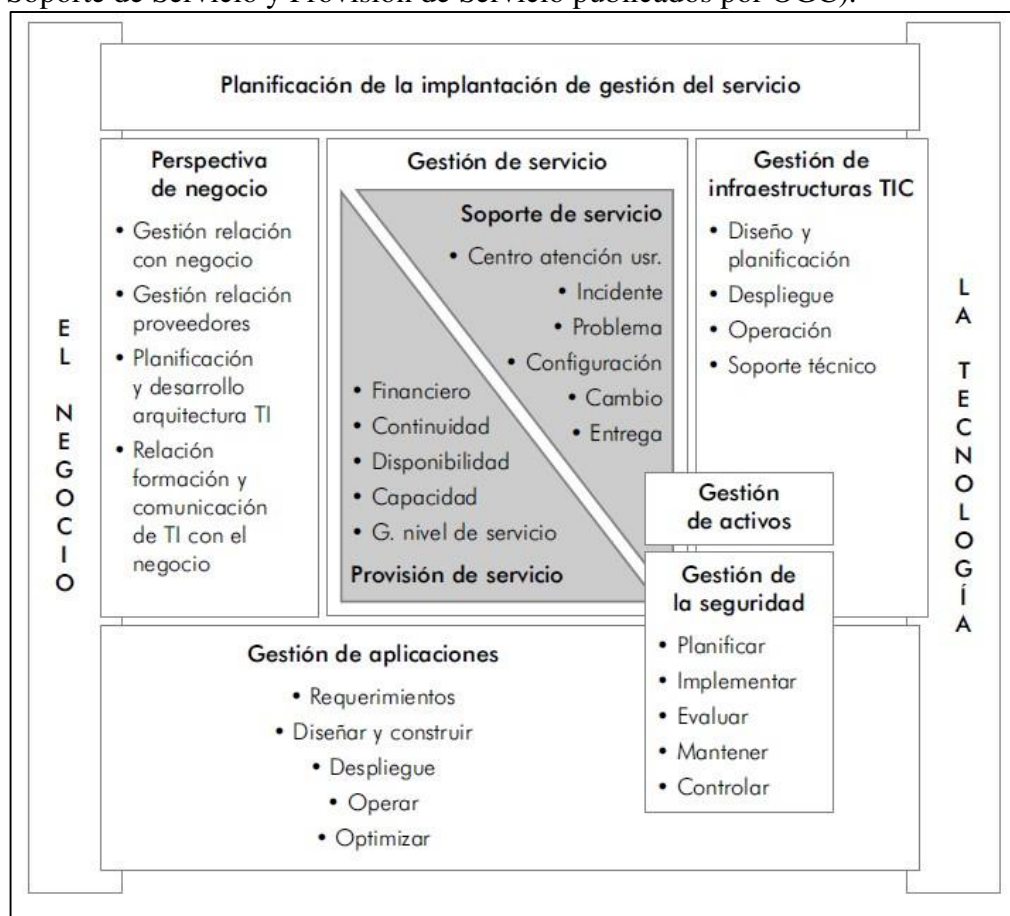


Figura 9 – Procesos definidos en ITIL v2 – Fuente: OGC.

La versión 3 de ITIL, que apareció a mediados de 2007, respeta los principales procesos del soporte y de la provisión del servicio ya definidos en la versión anterior. También saca a la luz mucha de las actividades de gestión de TI no reflejadas anteriormente, ampliando su alcance a más de 20 procesos. Esta versión pone mayor énfasis en la integración de TI con el negocio. Se estructura en torno al ciclo completo de creación de servicios: estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua. Figura 10. [1]

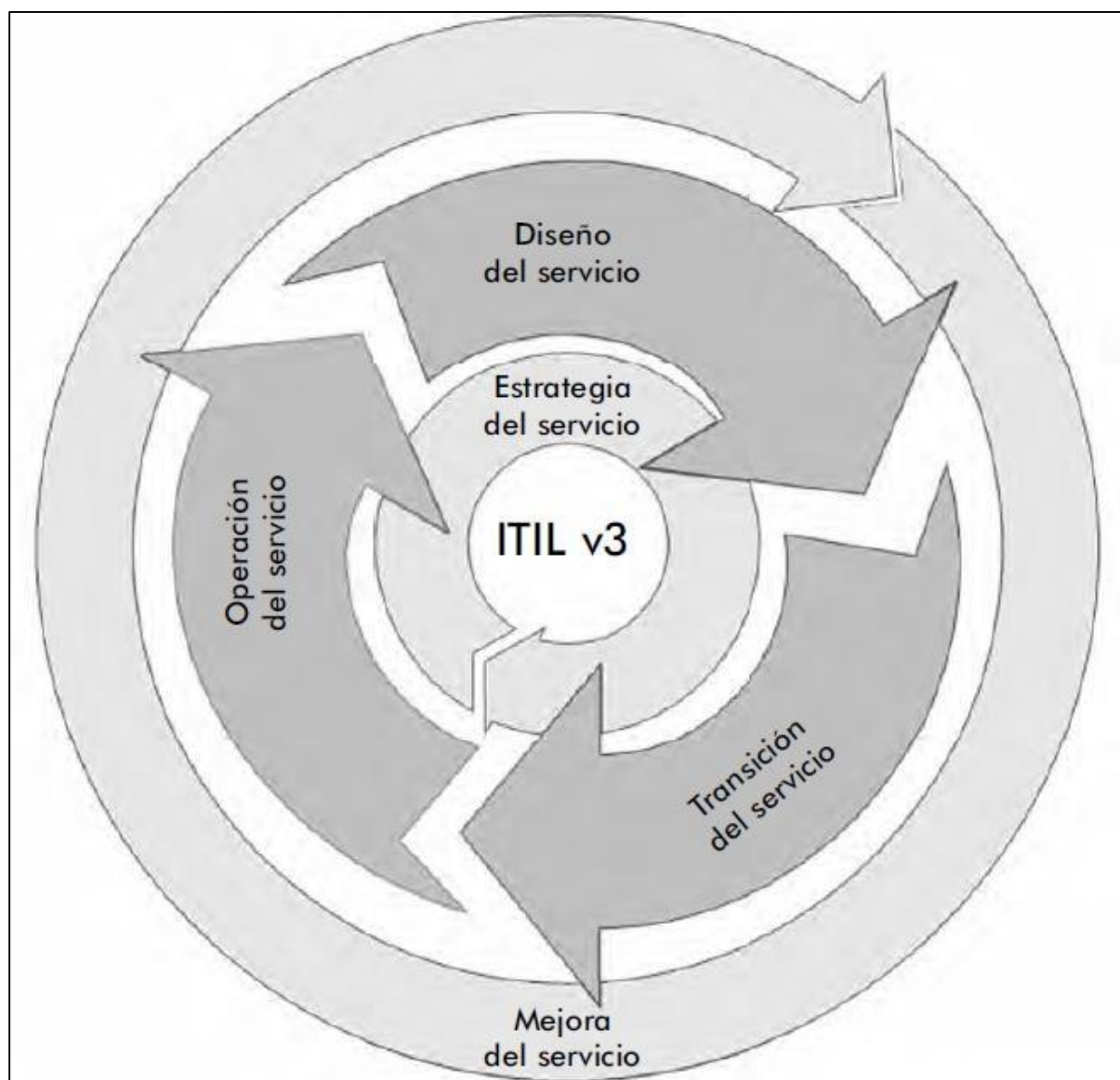


Figura 10 – Estructura ITIL v3 – Fuente: OGC.

ISO 9000, normas de calidad

Según el diccionario de la Real Academia Española, la calidad se define como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permiten juzgar su valor”.

El aseguramiento de la calidad nace como una evolución natural del control de calidad, que resultaba limitado y poco eficaz para prevenir la aparición de defectos.

Para ello, se hizo necesario crear sistemas de calidad que incorporasen la prevención como forma de funcionamiento y gestión, y que, en todo caso, sirvieran para anticiparse a los errores antes de que estos se produjeran.

Un sistema de gestión de la calidad se centra en garantizar que el producto o el servicio ofrecido por una organización cumplen con las especificaciones establecidas previamente por la empresa y el cliente, y así, asegurar unos niveles de calidad predecibles y su mejora continua a lo largo del tiempo.

El sistema de gestión de la calidad general es el conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se organiza y planifica el trabajo de la misma en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. Sus elementos principales son:

- ❖ La estructura de la organización. ❖ Sus procesos.
- ❖ Sus documentos
- ❖ Sus recursos [2]

Normas ISO/IEC 20000

La serie de normas ISO/IEC 20000 es el primer conjunto de normativa internacional específica para la gestión de los servicios basados en las Tecnologías de Información (TI). Presentan una organización cabal de las principales actividades necesarias para gestionar estos servicios, agrupadas en un conjunto de procesos considerados esenciales para la creación, prestación y evolución de los servicios de las TI. Al aplicar sus requisitos y recomendaciones, las organizaciones de TI emprenderán un camino indudable de mejora en el control y la calidad de su actividad. Es el primer gran salto hacia la excelencia demandada por la sociedad a las TI.

Se pueden considerar como normas “troncales” en la gestión de las TI, pues estructuran en torno a procesos las actividades más esenciales. Alrededor del eje vertebrador que crean las Normas ISO/IEC 20000 se irán construyendo y transformando el resto de las funciones de la organización de las TI. Sobre este núcleo central, creado para la gestión de las TI, se irán incorporando otras mejores formas de hacer proporcionadas por otras normas, otros marcos de mejores prácticas, por la experiencia propia de la empresa o por las aportaciones de consultores externos.

Las Normas ISO/IEC 20000 forman parte del conjunto de normas producidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC). Su adopción como normas internacionales surge a raíz de la iniciativa de elevar a ISO e IEC las normas británicas BS 15000 relativas a la gestión del servicio de las TI. Las Normas ISO/IEC 20000 hoy vigentes se tramitaron en ISO a través del procedimiento rápido denominado procedimiento *fast track*. Esto quiere decir, que estas normas tienen muchas similitudes con la original, que la duración del proceso es de aproximadamente un año, y que ha contado con la participación y voto de los representantes nacionales en ISO/IEC.

Las Normas ISO/IEC 20000 se componen de dos partes: la primera es la especificación para la gestión del servicio y tiene un carácter preceptivo, y la segunda se establece como un código de buenas prácticas o recomendaciones. Ambas partes forman un marco para definir las

características de los procesos implicados en la gestión del servicio, que son esenciales para la prestación de los mismos con la calidad requerida.

Las normas UNE-ISO/IEC 20000 son las traducciones al castellano de las anteriores ISO/IEC, están formadas por dos partes publicadas como documentos independientes:

- ❖ UNE-ISO 20000-1 *Tecnología de la Información, Gestión del servicio. Parte 1: Especificaciones*. Contiene los requisitos exigibles para cumplir con la norma. Por ello el verbo de sus frases suele contener el “**debe**”, indicando que el requisito tiene que ser satisfecho para ser acorde con la norma.
- ❖ UNE-ISO/IEC 20000-2 *Tecnología de la Información, Gestión del servicio. Parte 2: Código de buenas prácticas*. Esta parte contiene a veces una extensión o detalles de los requisitos de la parte 1, mientras que en otras ocasiones se desarrollan los requisitos con más profundidad. La parte 2, utiliza el condicional “**debería**”, que se interpreta como una recomendación para satisfacer el requisito de la parte 1, pero quizás no la única.

En la Figura 11 se muestran los objetivos de cada una de las partes de estas normas.

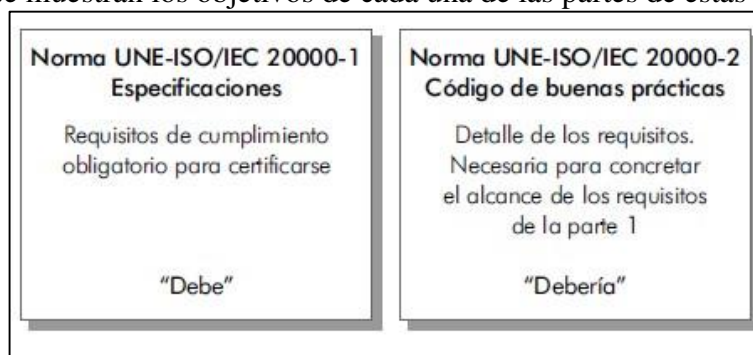


Figura 11 – Objetivos de la Norma ISO/IEC 20000 – Fuente: Telefónica

Cuando ISO, IEC y las empresas del sector se plantearon la forma de organizar las actividades en las áreas de TI se dieron cuenta que, además de la omnipresente tecnología, tenían que poner foco en cuatro principios tradicionalmente relegados.

- ❖ El servicio. Es fundamental orientar las TI hacia el objetivo de prestar servicio a sus áreas de negocio. La actividad de TI se debe estructurar completamente bajo el concepto de servicio y no centrarse exclusivamente en el dominio de tecnologías aisladas.
- ❖ Orientación al cliente. De forma complementaria a la anterior, los departamentos de TI tienen que desarrollar la capacidad de orientarse al cliente. Cambiar las formas de trabajar para que los objetivos del negocio sean asumidos como propios. Se pone foco en las relaciones con el negocio y con los usuarios de los servicios.
- ❖ La comunicación interna: Potenciar la comunicación interna entre las diversas áreas y entre las personas.

- ❖ Los procesos internos. Organizar la actividad y el trabajo de todo el equipo para que fluya sin fricciones y al ritmo demandado por el negocio. Todo ello, dentro de un entorno de calidad y Mejora continua.[3]

Las normas ISO/IEC 20000 se componen de un conjunto de procesos que interactúan entre sí y que son necesarios para la prestación de un servicio con el objetivo de normalizar la gestión de los sistemas de información mediante procesos eficaces que articulen todas las actividades de la organización de TI hacia un claro enfoque al servicio y al cliente. Las normas están divididas en las siguientes áreas:

- ❖ **El sistema de gestión de TI.** Cuyo objetivo es proveer una gestión de TI que incluya políticas y un marco de trabajo para hacer posible una efectiva gestión e implementación de todos los servicios de TI. Estas normas siguen la estructura y filosofía establecida por las normas ISO para la gestión con calidad de las organizaciones, de la que ISO 9001 es la piedra angular. Para conseguir la transformación de la actividad en TI, ISO/IEC 20000 establece que la gestión de TI se organice y regule alineada con el modelo de gestión del resto de la empresa. Define un modelo o sistema de gestión de TI que se integra sin fisuras en el mismo sistema de gestión de calidad según el modelo ISO 9001 de la empresa.
- ❖ **Planificación e implementación de la gestión del servicio.** Destinado a definir el proceso de implantación de estas normas, es decir, de la propia gestión del servicio de TI (procesos, roles, relaciones, recursos, herramientas, cambio cultural, etc.). También incorpora el ciclo de mejora continua, basado en el modelo PDCA, internacionalmente reconocido y aceptado por ser, entre otros, el modelo de gestión aplicado para calidad y para la gestión ambiental. La metodología conocida como PDCA puede describirse brevemente como:
 - P – Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
 - D – Hacer: implementar los procesos.
 - C – Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto e informar sobre los resultados.
 - A – Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente. El desempeño de los procesos. Sirve de entrada a planificar.

En las normas, para cada fase del ciclo PDCA se establecen los requisitos y recomendaciones a seguir por todo proveedor de TI.

- ❖ **Planificación e implementación de nuevos servicios o de servicios modificados.** Describe el proceso de creación de un servicio nuevo o de realizar modificaciones a los servicios existentes, para que se puedan gestionar y entregar con los costes, calidad y plazos acordados con los clientes.
- ❖ **Procesos de provisión de servicio.** Regulan las actividades necesarias para que los servicios cumplan los cometidos pactados con el negocio. Cobran especial relevancia

frente a la necesidad de prestar servicios de TI de calidad, alineados a los objetivos del negocio, que cubran las necesidades actuales y que deben ser capaces de evolucionar rápidamente para cubrir las necesidades futuras. En estas normas, la provisión de servicio aglutina 6 procesos:

- Proceso de gestión de nivel de servicio.
 - Proceso de generación de informes de servicio.
 - Proceso de gestión de la continuidad y disponibilidad del servicio.
 - Proceso de elaboración de presupuesto y contabilidad de los servicios de TI.
 - Proceso de gestión de la capacidad.
 - Proceso de gestión de seguridad de la información.
- ❖ **Procesos de relaciones.** Especifican las actividades de TI con su mundo exterior. Se centran en dos apartados clave: por un lado establece y mantiene una buena relación entre el proveedor del servicio y el cliente, comprendiendo la realidad del cliente y los fundamentos de su negocio; por otro lado, haciendo foco en la gestión de los suministradores o proveedores, para garantizar la provisión sin interrupciones de los servicios de TI con calidad. Los procesos de relaciones en estas normas son:
- Proceso de gestión de relaciones con el negocio. Que especifica las actividades para llevar a cabo el dialogo entre el proveedor de TI y sus clientes.
 - Proceso de gestión de suministradores. Define las actividades a tener en cuenta en la gestión de suministradores del proveedor de TI.
- ❖ **Procesos de resolución.** Se centran en la resolución de incidentes nuevos o reincidentes ocurridos sobre los servicios, que dificultan o impiden que estos cumplan su cometido. Por un lado, trata de restaurar el servicio para cumplir el nivel de servicio acordado con el negocio y los clientes tan pronto como sea posible o resolver las peticiones de servicio. Por otro lado intenta minimizar los efectos negativos de las interrupciones de servicio efectuando actividades tendentes a analizar la causa de los incidentes y la gestión de los problemas, para lograr su cierre definitivo. Los procesos de resolución en estas normas son:
- Proceso de gestión del incidente. Entendiendo como tal la degradación parcial o total del servicio.
 - Proceso de gestión del problema. Centrado en la resolución definitiva de defectos que causan incidentes repetidamente.
- ❖ **Procesos de control.** Aseguran a los gestores la calidad de la información sobre los servicios, así como, que todo cambio se realiza de una forma controlada. Contemplan dos apartados clave: por un lado el control de todos los componentes del servicio y la infraestructura, manteniendo la información precisa sobre la configuración de dichos componentes, y por otro lado, asegurando que todos los cambios que se produzcan sobre dichos componentes sean valorados, aprobados, implantados y revisados de una manera controlada. Los procesos de control en estas normas son:

- Proceso de gestión de la configuración, que mantiene al día la información definida como esencial del proveedor de TI, los servicios y sus componentes.
 - Proceso de gestión del cambio, que garantiza que todo cambio que se deba realizar sigue las reglas marcadas. Aprueba y controla todos los cambios que se producen en los servicios. Es muy importante no confundirlo con otro concepto muy distinto que es la “gestión del cambio cultural” en la organización.
- ❖ **Procesos de Entrega.** Se centra definir las actividades a realizar durante la etapa de tránsito de los cambios, desde la etapa de desarrollo hasta su paso a producción. Asegura que todos los componentes necesarios para la puesta en producción real de un servicio están correctamente definidos y probados, proporcionando al proceso de gestión del cambio la información necesaria para la aprobación, o no, de la implantación de un servicio en producción real. Está formado por un único proceso: ○ Proceso de gestión de la entrega. Una vez aprobado el cambio, gestiona la implantación, distribución y el seguimiento de uno o más cambios a realizar en el entorno de producción real. [2]

3.2.5. IMPLEMENTACIÓN DE LAS ÁREAS, PROCESOS, SISTEMAS Y SUS BUENAS PRÁCTICAS

El proceso de implementación de la norma ISO 20000-1 para este proyecto se desarrolló en el área de Contratos de Tecnología de la empresa (CT) GMD S.A. según la Figura 11.

El área CT presenta 4 grupos de trabajos según la Figura 12. Cada uno de los grupos de trabajo cuenta con un proceso definido que se detalla a continuación:

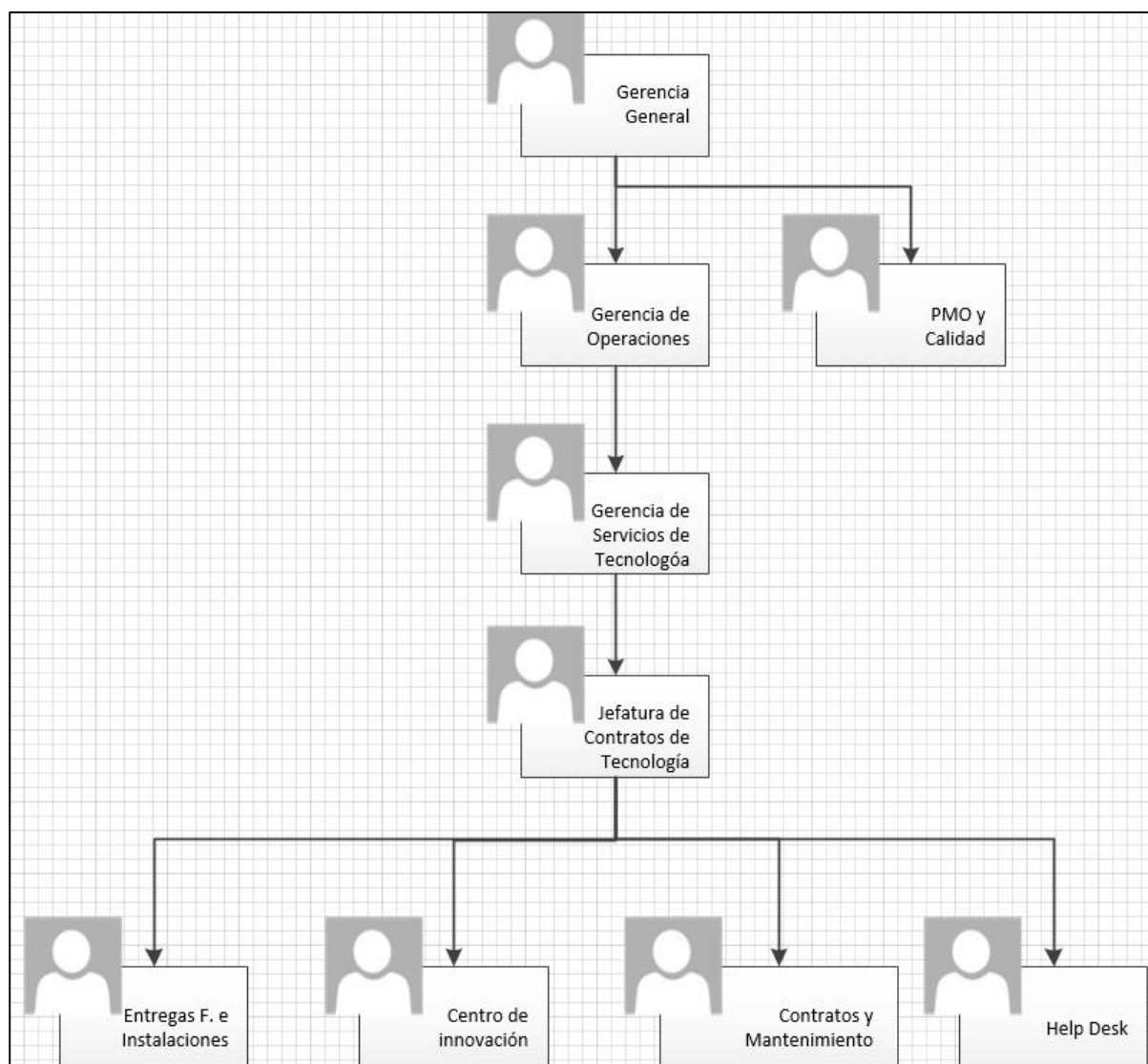


Figura 12 – Organigrama del área de Contrato de Tecnología – Fuente: GMD S.A.

❖ Entregas Físicas e Instalaciones. a)

Responsabilidades

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Jefe de Contratos de Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar el cumplimiento de los procedimientos Apoyar con los escalamientos - Velar por la satisfacción de los clientes
Analista de Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> - Registra y da seguimiento a los pedidos de entrega. - Seguimiento al área de Compras. - Análisis de los reportes mensuales de E&I. - Actualización de los sistemas.

Ingeniero de Soporte/ Técnico de Soporte/Especialista de Servicios/Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar los equipos físicamente y etiquetarlos - Realizar las pruebas de funcionamiento de los equipos, en caso sean necesarios. - Realizar la instalación física de los equipos.
---	---

b) Procedimiento Entrega e Instalación

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Ejecutivo Comercial	<p>1. Recibir notificación de traspaso comercial:</p> <p>A través del sistema CRM se notifica a los involucrados, informando la nueva venta.</p> <p>En caso de tratarse de una entrega directa los datos necesarios deben de especificarse en la información de transferencia.</p>
Analista de Tecnología	<p>2. Verificar datos de equipos vendidos e ingresar el pedido en el Service Desk:</p> <p>Verifica el número de Pedido de Venta y consulta el Oracle EBS para informarse del tipo de equipos vendidos, e ingresa el Pedido con el detalle del mismo en el Service Desk, generando un número de ticket.</p>
Supervisor/Asistente de Compras	<p>3. Realizar la compra:</p> <p>Realiza la compra de acuerdo a la información registrada en el Oracle EBS.</p>
Analista de Tecnología	<p>4. Hacer seguimiento a la entrega y facturación de los pedidos:</p> <p>Hace seguimiento a los pedidos, las condiciones de entrega y la facturación de los pedidos con fecha limite próxima, según lo indicado en el Traspaso de Información ingresado en el Service Desk.</p>

Analista de Tecnología	<p>5. ¿Existen cambios en la fecha de entrega?</p> <p>5.1.No</p> <p>Recepcionar información de disponibilidad de equipos:</p> <p>Recibe correo electrónico de Almacén en el cual se notifica la disponibilidad de equipos recibidos.</p> <p>(sigue paso 6)</p> <p>5.2.Si</p> <p>Informar al Gestor Comercial:</p> <p>Actualiza esta información en el Service Desk e ingresa la nueva fecha de renegociada. Además realiza un seguimiento a compras para saber el estado de los equipos.</p> <p>El ejecutivo Comercial se comunica con el cliente para hacerle saber la nueva fecha de entrega de sus equipos.</p> <p>(sigue paso 4)</p> <p>Verificar si el pedido incluye instalación de servidores:</p> <p>Realiza la consulta sobre la necesidad de la instalación de servidores para de acuerdo a ello realizar las actividades convenientes.</p>
Ingeniero de Soporte/ Técnico de Soporte	<p>6. Ejecutar servicio Entrega y/o Instalación El técnico ejecuta el servicio según requerimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecuta servicio de Entrega (sigue sub-proceso de Entrega) • Ejecuta servicio de Instalación (Sigue subproceso de Instalación)
Cliente	<p>7. Firmar control administrativo de guía de remisión: Firma y sella el control administrativo de la guía de remisión indicando claramente el nombre de la persona que firma el documento.</p>
Ingeniero de Soporte/ Técnico de Soporte	<p>8. Entregar documentación al Analista de Tecnología para la facturación:</p> <p>Entrega toda la documentación al Analista de Tecnología para la facturación.</p>
Ingeniero de Soporte/ Técnico de Soporte	<p>9. Consolidar información de equipo:</p> <p>Consolida la relación de los equipos con su respectivo ID, NS, cliente y PV para su envío al analista de tecnología y posterior ingreso al Service Desk.</p>

Analista de Tecnología	10. Ingresar información de equipo (s) en el Service Desk: Procede a completar la información enviada (contrato, soporte, venta, etc.) en el formato de Carga de CI's y Contrato para ser ingresado en el Service Desk.
Analista de Tecnología	11. Enviar mail y documentación adjunta para la facturación correspondiente: Envía mail para la facturación de los bienes y/o servicios prestados al Asistente de Servicios con la documentación solicitada en la Orden de Compra para ser adjuntada a la Factura y documentación para el archivo.
Analista de Tecnología	12. Controlar las entregas Genera copia de guía para control y originales se envían a Almacén.

c) Sub-procedimiento de Entrega

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Analista de Tecnología	1. Coordinar con el cliente las fechas de entrega de sus equipos: Coordina con el cliente las fechas de entrega de sus equipos de acuerdo a la información de llegada en los Pedidos de Compra.
Ingeniero de Soporte/ Técnico de Soporte	2. Probar los equipos según Guía de Inspecciones y Pruebas, Revisión física de los productos y probar los equipos recibidos según la <i>STE.I.23 Guía de Inspecciones y Pruebas</i> según sea el caso.
Ingeniero de Soporte/ Técnico de Soporte	3. ¿Pasan pruebas de inspección? 3.1 Si Embala, etiqueta e identifica los equipos como inspeccionados: Luego de la inspección, si todo está conforme coloca la <i>STE.F.06 Etiqueta de Entrega e Instalaciones</i> , embala e identifica los equipos como inspeccionados. 3.2 No

	<p>Devolver a Almacén, notificar al Analista de Tecnología</p> <p>En caso de que los equipos no pasen las pruebas se devuelven a almacén, notificando al Analista de Tecnología e informe al Departamento de Compras – Logística para gestionar el reemplazo del producto.</p>
Ingeniero de Soporte/ Técnico de Soporte	<p>4. Gestionar recojo de equipos de Almacén:</p> <p>Recoge en Almacén los equipos del Pedido de Venta con su respectiva guía de remisión.</p>
Ingeniero de Soporte/ Técnico de Soporte	<p>5. Entregar equipos:</p> <p>Realiza la entrega de los equipos vendidos de acuerdo a las condiciones especificadas en la OC o en el Traspaso de Propuesta. (Si requiere instalación)</p>
	<p>¿Requiere Instalación?</p> <p>Si</p> <p>Sigue sub-proceso de Instalación</p> <p>No</p> <p>Continúa proceso de E&I (ir a paso 7 de Entrega & Instalación)</p>

d) Sub-procedimiento de Instalación

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Analista de Tecnología	<p>1. Enviar al cliente carta</p> <p>Si el pedido incluye la instalación de equipos, se envía al cliente la carta STE.F.07 Carta de Infraestructura donde se detallan los requerimientos técnicos necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos.</p>
Analista de Tecnología	<p>2. Crear ticket de Instalación en el Service Desk</p> <p>Se procede a crear un ticket de categoría Instalación. Para hacer seguimiento.</p>
Ingeniero de Soporte/ Técnico de Soporte	<p>3. Inspeccionar condiciones de infraestructura (Visita Técnica):</p> <p>Realiza visita técnica para inspeccionar que las condiciones de infraestructura del lugar donde se va efectuar la instalación cumplan con las condiciones de infraestructura definidas en la <i>carta</i> STE.F.07 Carta de Infraestructura.</p>

Ingeniero de Soporte/ Técnico de Soporte	<p>4. ¿El cliente cumple con las condiciones?</p> <p>4.1 No</p> <p>En caso no cumpla con las condiciones el Ingeniero/Técnico coordina la postergación de la instalación, hasta que cumpla con las condiciones recomendadas. Si el cliente solicita la instalación a pesar de las observaciones hará constar esto en el STE.F.03 Reporte de Servicios o Acta de conformidad de instalación; responsabilizando al cliente por cualquier daño que pueda sufrir el mismo a causa del incumplimiento.</p> <p>4.2 Tomar acciones</p> <p>El cliente toma las acciones necesarias para cumplir con la infraestructura requerida para efectuar la correcta instalación, luego de ello notifica al Analista de Tecnología para realizar la inspección (continúa actividad 2)</p> <p>4.3 Si</p> <p>De estar todo conforme el Ingeniero y/o Técnico realiza la instalación de los equipos y al culminar hace firmar al cliente <i>STE.F.03 Reporte de Servicios</i> con la encuesta de satisfacción o acta de conformidad de instalación.</p> <p>(continua paso 4)</p>
Cliente	<p>5. Firmar reporte de servicios</p> <p>El cliente deberá firmar la STE.F.03 Reporte de Servicios y la encuesta de satisfacción o acta de conformidad de instalación.</p> <p>(ir a paso 7 de Entrega & Instalación).</p>

❖ Centro de innovación.

El personal del Centro de innovación (CI) se encarga de la Inspección y Pruebas de equipos que corresponde al proceso de Entrega y/o Instalación.

Para ello se definieron las siguientes Guías de Inspección y Pruebas, las cuales se detallan en la sección Anexo.

a) Inspección y Pruebas Para Productos Microsoft (Backoffice)

Producto	Instrucción de Trabajo
Microsoft SQL Server	STE.I.03
Microsoft Exchange Server	STE.I.04
Microsoft IIS Server	STE.I.14

b) Inspección y Pruebas Para UNIX

Producto	Instrucción de Trabajo
UNIX	STE.I.09

c) Inspección y Pruebas Para servidores

Producto	Instrucción de Trabajo
Servidores	STE.I.07
Storage	STEI.43

d) Inspección y Pruebas Para Impresoras

Producto	Instrucción de Trabajo
Impresoras	STE.I.41
Plotter	STE.I.42

e) Inspección y Pruebas Para Equipos de Red High End

Producto	Instrucción de Trabajo
Routers	STE.I.11
Software de Redes	STE.I.12
Switches	STE.I.13
Wireless Access Point	STE.I.21
Appliance de Red	STE.I.40

f) Inspección y Pruebas Para Equipos Low End

Producto	Instrucción de Trabajo
PC's	STE.I.05
Computadoras Portátiles	STE.I.06
Equipos de red Low End	STE.I.10
Teléfono	STE.I.39
Monitores	STE.I.38

❖ Contratos y Mantenimiento. **a) Responsabilidades**

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Coordinador de Mantenimiento Preventivo (CMP)	<ul style="list-style-type: none"> - Crear los tickets en el Service Desk, con 15 a 20 días de anticipación, de los casos de los mantenimientos preventivos programados según el <i>Cronograma de Mantenimientos Preventivos ingresados en el Service Desk</i>. - Coordinar con los involucrados la ejecución de los mantenimientos programados. - Realizar el seguimiento a los escalamientos generados por los incumplimientos del Cronograma de Mantenimientos Preventivos establecido. - Realizar el seguimiento correspondiente a los tickets abiertos para el cumplimiento de las fechas comprometidas.
Jefe de Contratos de Tecnología (JCT)	<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar el suministro de los recursos necesarios para el cumplimiento de los mantenimientos programados. - Cotizar los servicios por mantenimiento preventivo facturables, que no se encuentren dentro de la cobertura de un contrato. - Liderar la ejecución de los mantenimientos preventivos.
Ingeniero de Soporte (IS) / Técnico (TSS)	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar el mantenimiento preventivo dentro de los plazos acordados. - Reportar al CMP cualquier cambio (atención, cierre).

b) Procedimiento Mantenimiento Preventivo

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Coordinador de Mantenimiento Preventivo (CMP)	1. Revisar el cronograma de Mantenimiento Preventivos Verifica mensualmente la programación de los preventivos que se encuentran planificados y programados en el Service Desk.
Coordinador de Mantenimiento Preventivo (CMP)	2. Crear ticket de Mantenimiento Preventivo: De acuerdo a la información de la programación estimada en el Service Desk, se procede a crear un ticket para cada mantenimiento en el Service Desk.
Coordinador de Mantenimiento Preventivo (CMP)	3. Coordinar con el Cliente la realización de su mantenimiento preventivo: Coordina con el cliente vía telefónica y/o vía e-mail la realización del mantenimiento preventivo una semana antes de su ejecución.
Cliente	4. Recibir confirmación o reprogramación: Se recibe la confirmación del cliente o reprogramación de la misma.
Coordinador de Mantenimiento Preventivo (CMP)	5. Notificar al Coordinador de Laboratorio para asignar al IS/Técnico: Se notifica a través del Service Desk al responsable de Laboratorio para asignar al IS o Técnico.
Coordinador de Laboratorio	6. Asignar al Ingeniero de Soporte(IS) o Técnico: Asigna al Ingeniero de Soporte (IS) o Técnico responsable de ejecutar el mantenimiento preventivo considerando los criterios de capacitación, experiencia y los tipos de equipos a realizar el servicio mencionado.
Coordinador de Mantenimiento Preventivo (CMP)	7. Registrar al Ingeniero de Soporte (IS) en el Service Desk: Registrar en el Service Desk al IS Asignado, cambiando el ticket en estado "Asignado".

Técnico o Ingeniero de Soporte (IS)	8. Verificar los equipos para el mantenimiento: Verifica los equipos para realizar el mantenimiento preventivo antes de dirigirse al cliente, basándose en la lista enviada por el Coordinador de Mantenimiento Preventivo.
Técnico o Ingeniero de Soporte (IS)	9. Informar al CMP su hora de llegada a las instalaciones del cliente: Informa al coordinador de mantenimiento preventivo su hora de llegada a las instalaciones del cliente para la realización del servicio.
Coordinador de Mantenimiento Preventivo (CMP)	10. Actualizar el estado “ En Atención” en el SD: Una vez recibida la información sobre la llegada del IS/Técnico a las instalaciones del cliente, se actualiza el estado del ticket de mantenimiento preventivo “En Atención”.
Técnico o Ingeniero de Soporte (IS)	11. Ejecutar mantenimiento preventivo: Ejecuta el mantenimiento preventivo de acuerdo a las actividades establecidas en la <i>STE.I.23 Guía de Inspecciones y Pruebas</i> .
Ingeniero de Soporte (IS)	12. Identificar problemas con los equipos ¿Ocurre algún problema con los equipos? Sí: Considerar información descrita en actividad A. No: Pasar a la actividad 13.
Técnico o Ingeniero de Soporte (IS)	A. Ocurre algún problema con los equipos: (A.1) Informa al cliente (A.2) y (A.3) Informa al Técnico de Soporte de Servicios para que cree un ticket para que se efectúe un Mantenimiento Correctivo necesario (el cual se realizará de acuerdo al <i>STE.P.08 Servicio de Mantenimiento Correctivo en Campo</i>).
Técnico o Ingeniero de Soporte (IS)	13. Completar el STE.F.03 Reporte de Servicios y hacerlo firmar al cliente: Terminado el servicio, llena el <i>STE.F.03 Reporte de Servicios</i> colocando toda la información del Mantenimiento Preventivo efectuado. Luego de ello le solicita al cliente que firme el reporte por el servicio brindado.

Técnico o Ingeniero de Soporte (IS)	<p>14. Informar al Coordinador de Mantenimiento Preventivo la culminación del mantenimiento programado para el día: Informa al coordinador de Mantenimiento Preventivo la culminación de la visita por mantenimiento preventivo programado para ese día.</p>
Coordinador de Mantenimiento Preventivo (CMP)	<p>15. Actualizar el estado del ticket de mantenimiento preventivo en estado “Atendido”: De acuerdo a la información brindada por el IS/Técnico, actualiza el estado del ticket de mantenimiento preventivo de “En Atención” a “Atendido”.</p>
Coordinador de Mantenimiento Preventivo (CMP)	<p>16. Registrar culminación del mantenimiento preventivo: “Cerrar el ticket”: Cierra el ticket cuando el mantenimiento programado se haya culminado, y se actualiza el estado del ticket a Cerrado.</p>
Técnico/ Ingeniero de Soporte (IS)	<p>17. Entregar documentación generada por la atención: Entrega el Reporte de Servicios al Coordinador de Mantenimiento Preventivo, además del informe de mantenimiento preventivo (STE.F.22 Informe técnico), en caso que el cliente lo solicite.</p>
Coordinador de Mantenimiento Preventivo (CMP)	<p>18. Recepcionar, verificar los reportes por el servicio realizado: Recibe los reportes de servicios del mantenimiento preventivo por parte de los ingenieros/ técnicos, verifica que la información contenida sea la adecuada para entregarla al Asistente de Almacén.</p>
Asistente de Almacén	<p>19. Ingresar reportes en el Repositorio para su posterior archivo: Digita los <i>STE.F.03 Reportes de Servicios</i> generados por los mantenimientos realizados en el repositorio y luego las entrega al Coordinador de Mantenimiento Preventivo para que sean archivadas.</p>
Coordinador de Mantenimiento Preventivo (CMP)	<p>20. Verificar encuestas de satisfacción de clientes: Verifica si las encuestas de satisfacción de los clientes registran alguna insatisfacción. ¿Se registra insatisfacción del cliente?</p>

	<p>Sí: Realiza una comunicación inmediata con el cliente e informa al JCT para que tome las acciones convenientes.</p> <p>No: Fin.</p>
Coordinador de Mantenimiento Preventivo (CMP)	<p>21. Comunicarse con el Cliente e informar al JCT:</p> <p>Realiza una comunicación inmediata con el cliente e informa al JCT para que tome las acciones convenientes.</p>
Jefe de Contratos de Tecnología (JCT)	<p>22. Tomar las acciones convenientes:</p> <p>El JCT debe tomar las acciones convenientes para resolver y mitigar la insatisfacción del cliente.</p>

❖ Help Desk.

a) Responsabilidades

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Coordinador de Mantenimiento Preventivo (CMP)	<ul style="list-style-type: none"> - Crear los tickets en el Service Desk, con 15 a 20 días de anticipación, de los casos de los mantenimientos preventivos programados según el <i>Cronograma de Mantenimientos Preventivos ingresados en el Service Desk</i>. - Coordinar con los involucrados la ejecución de los mantenimientos programados. - Realizar el seguimiento a los escalamientos generados por los incumplimientos del Cronograma de Mantenimientos Preventivos establecido. - Realizar el seguimiento correspondiente a los tickets abiertos para el cumplimiento de las fechas comprometidas.
Jefe de Contratos de Tecnología (JCT)	<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar el suministro de los recursos necesarios para el cumplimiento de los mantenimientos programados. - Cotizar los servicios por mantenimiento preventivo facturables, que no se encuentren dentro de la cobertura de un contrato. - Liderar la ejecución de los mantenimientos preventivos.
Ingeniero de Soporte (IS) / Técnico (TSS)	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar el mantenimiento preventivo dentro de los plazos acordados. - Reportar al CMP cualquier cambio (atención, cierre).

b) Procedimiento Mantenimiento Correctivo

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Analista de Tecnología	<p>13. Recepcionar la llamada del cliente “por falla”: Recibe llamada telefónica o vía e-mail del cliente para reportar la falla de un equipo y le solicita la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre y teléfono de la persona que llama (contacto). - ID y/o número de serie del equipo. - Descripción del problema. - Dirección física del equipo
Analista de Tecnología	<p>14. Validar la información en el Service Desk: Valida en el Service Desk la información recibida para determinar la cobertura del equipo del cliente:</p> <p>¿Equipo cubierto por contrato?</p> <p>Sí: Pasar a la actividad 3.</p> <p>No: determinar la cobertura del equipo del cliente y evaluar cotizar el servicio solicitado por el cliente.</p>
Analista de Tecnología	<p>15. Registrar el ticket de la Incidencia o Solicitud en el Service Desk: Crea el ticket en el Service Desk con la información brindada por el cliente, y notificar el número de ticket al cliente.</p>
Jefe Especialista de Servicios e Ingeniero de Soporte	<p>16. Verificar disponibilidad del recurso técnico: El jefe revisa los tickets abiertos, y según: tipo de ticket, conocimientos del mismo y la ubicación asigna a Ingeniero, y procede a remitir al Analista de Tecnología el nombre del Ingeniero asignado.</p>
Analista de Tecnología	<p>17. Asignar Ingeniero el ticket en el Service Desk: Asigna el técnico/ingeniero de soporte a través del Service Desk, el cual lanza una notificación automática al Ingeniero de Soporte con el detalle del ticket, e informa por teléfono en caso sea necesario.</p>
Ingeniero de Soporte / Técnico de Soporte	<p>18. Atender el servicio y notificar a Helpdesk: Recibe notificación automática con el detalle de la falla y el alcance del servicio, y se dirige a realizar el servicio.</p>

	<p>Antes de iniciar la atención comunica a Helpdesk su llegada a las instalaciones del cliente.</p>
Analista de Tecnología	<p>19. Actualizar estado en Service Desk: Recibida la llamada del Ingeniero de soporte se procede a actualizar el estado del ticket “En Atención”.</p>
Ingeniero de Soporte / Técnico de Soporte/Analista de Tecnología	<p>20. Ejecutar el servicio: Ejecuta el servicio correctivo según lo detallado en STE.I.23 Guía de Inspecciones y Pruebas.</p> <p>Identificar necesidad de equipo o repuesto de respaldo: ¿Se requiere equipo o repuesto de respaldo? Sí: Considerar información descrita en actividad A. No: Pasar a la actividad 8</p> <p>B. Se necesita equipo o repuesto de respaldo: (A.1) El Ingeniero/Técnico se contacta con Helpdesk para el envío de la parte que necesita. (A.2) Helpdesk verifica si el repuesto o servicio solicitado se encuentra dentro del alcance del contrato con el cliente. En caso no esté dentro del alcance del contrato, le informa al Jefe de Contratos, quien evaluará el envío de la cotización al cliente para su atención o no. (A.3) Helpdesk coordina con Almacén y la Central de Movilidades el envío del repuesto solicitado por el Ingeniero. (A.4) El Ingeniero recepciona el repuesto o servicio solicitado para continuar con la ejecución del servicio correctivo. (A.5) El Ingeniero hace uso del repuesto o equipo, identifica la parte dañada colocándole la <i>STE.F.12 Etiqueta de Descripción de Fallas</i>, llena el <i>STE.F.17 Registro de Recepción de Equipos (Checklist)</i> para entregarlo a Helpdesk. (A.6) En el Laboratorio se inicia el Proceso de Reparación de acuerdo a <i>STE.P.19 Reparación de Equipos a Nivel Módulo</i> o <i>STE.P.20 Reparación de Módulos a Nivel Componente</i>, según sea el caso. (A.7) En caso que el repuesto o equipo reparado en el Laboratorio pertenece al cliente, Helpdesk coordina su devolución.</p>

Ingeniero de Soporte / Técnico de Soporte	21. Completar documentación de la culminación del servicio correctivo: Una vez culminada la visita, llena la Guía de Servicio (STE.F.03), como constancia del servicio prestado. También le solicita al cliente el llenado de la encuesta de satisfacción por el servicio prestado y que firme la guía correspondiente.
Ingeniero de Soporte / Técnico de Soporte	22. Notificar a Helpdesk el fin de la visita: Al culminar el servicio, se comunica con helpdesk para notificar el fin de la visita al cliente.

Analista de Tecnología	<p>23. Actualizar estado de fin de visita y verificar si hay equipos y/o repuestos por recuperar:</p> <p>Actualiza el estado del ticket de En Atención a “Atendido” en el Service Desk y verifica la devolución de equipos/repuestos.</p> <p>Se considera lo siguiente:</p> <p>¿Hay equipos/repuestos por recuperar?</p> <p>Sí: Proceder de la siguiente manera:</p> <p>(A.1) Se valida que el ticket quede en estado “Atendido” hasta que se recuperen los equipos/repuestos.</p> <p>(A.2) Recepcionar equipos/repuestos recuperados para</p> <p>Solicitar su ingreso al Laboratorio de Reparaciones para su Revisión.</p> <p>No: Pasar a la actividad 12.</p> <p>¿Falla amerita período de observación?</p> <p>Sí: Proceder de la siguiente manera:</p> <p>(B.1) Se valida que el ticket quede en estado “Atendido” hasta que se recuperen los equipos/repuestos.</p> <p>(B.2) El Ingeniero comprueba si la solución es la correcta durante el período de observación que él considere necesario, el cual generalmente no será ser mayor a 7 días.</p> <p>(B.3) El Ingeniero da la conformidad a la solución o comunica la conformidad del cliente (cuando se vence el periodo de días en observación) para que el TMA registre el caso como “Cerrado”.</p>
	<p>No: Pasar a la actividad 12.</p>
Analista de Tecnología	<p>24. Registrar el ticket con estado: “Cerrado”:</p> <p>Luego de validar la información correspondiente, registra en el Service Desk el ticket como: “Cerrado”.</p>

Analista de Tecnología	25. Gestionar ingreso de guías de servicio al Repositorio para archivarlas: Gestiona para que las guías de servicio sean ingresadas al Repositorio de Encuestas para posteriormente archivarlas.
Analista de Tecnología	26. Coordinar acciones para el cumplimiento de los acuerdos con el cliente: Comunica al Jefe la falta del repuesto necesitado o cualquier contratiempo que pudiese presentarse para poder cumplir con los acuerdos establecidos con el cliente.
Analista de Tecnología	27. Coordinar atenciones fuera del horario de oficina: Para atenciones fuera de horario de oficina, se revisará el registro <i>STE.F.29 Rol de Turnos</i> para verificar que el IS puede efectuar la atención requerida.

Durante el proceso de implementación de la norma ISO 20000-1 se identificaron procesos mandatorios y específicos para poder alinear aquellos procesos existentes en la empresa y aquellos que se definieron para el área de Contratos de Tecnología.

Son procesos ***mandatorios*** cuando ya se ha definido y documentado un procedimiento o política dentro de la empresa y esta ha sido aprobado por el área de Calidad y el organismo de certificación. Es un proceso ***específico*** cuando el proceso es propio del área y el procedimiento o política necesita ser acoplado a los parámetros del área de Contratos de Tecnología.

En la tabla 5 se listan los entregables y sustentos definidos para cada uno de los procesos de la norma ISO 20000-1 y que soporta los procesos del área de Contratos de Tecnología.

Procesos	Documentos	Sustentos
5. Diseño y transición	STE.F.36 Catálogo de Servicios	STE.F.36 Catalogo de Servicios (excel) Instrutivo de pruebas (Laboratorio) Entregas físicas Protocolos de pruebas - Jorge Moreno
6.1 Niveles de servicio	SGS.F.01 Acuerdo de Nivel Operativo - STE_I+D_	SGS.F.01 Acuerdo de Nivel Operativo - STE_I+D_
	SGS.F.01 Acuerdo de Nivel Operativo - STE_HD 24x7	SGS.F.01 Acuerdo de Nivel Operativo - STE_HD 24x7
	SGS.F.01 Acuerdo de Nivel Operativo - STE_ISO	SGS.F.01 Acuerdo de Nivel Operativo - STE_ISO
	Informes	Sustentos de ISO - Disponibilidad de Servidores
	Informes	Sustentos de HD 24X7 -
6.2 Informes de Servicio	STE.P.14 Tabla de Asignación de Prioridades a los Casos Registrados-1	
	STE.POL.01 Política Especifica de Informes	Informe Tecnico de Congreso Informe Mensual de DP WORLD Informe Mensual de Aceros Arequipa Informe Mantenimiento Preventivo Informe Correctivo - Contrato N° 001-2017-OSCE Plataforma Tecnologica SEACE
	STE.PL.01 Plan de Continuidad y Disponibilidad STE	STE.F.37 Informe de Continuidad del Servicio_enero2017-1 (Ausencia de Personal)
	STE.F.38 Cronograma de Pruebas STE	STE.F.37 Informe de Continuidad del Servicio_Mayo 2017 (Baja de Servidor)
	STE.F.41 Matriz de Contactos	
6.4 Presupuesto	Se sostiene con el macro:	
6.5 Capacidad	STE.PL.02 Plan de Capacidad	Herramientas de Oracle
6.6 Seguridad de la información	Se sostiene con el macro:	
	Acuerdos de confidencialidad	Acuerdos de Confidencialidad
	SGS.P.07 Gestion de Seguridad de la Informacion	
	SGSI.F.01 Gestion de riesgos y oportunidades	
	STE.F.41 Matriz de Contactos	Matriz de Contactos
7.1 Relaciones con el negocio	Se sostiene con el macro:	
	SGS.P.08 Gestion de las Relaciones con el Negocio	
	Encuestas de satisfacción de proyectos STE	Encuesta de Satisfaccion de Gestion de Proyectos STE_103063 - MANT-AASA - SERV OUT IMPRESIN
		Encuesta de Satisfaccion de Gestion de Proyectos STE_103124 - MANT - LAMSAC - SERV OUT IMPRESIN
		Encuesta de Satisfaccion de Gestion de Proyectos STE_103141 - PROY__STE-RED ENERGIA PERU-EQUIPOS SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO-1
7.2 Proveedores	SGS.P.09 Gestion de Proveedores	
	Contrato con principales proveedores STE	Contratos COSAPIDATA
		Contratos Electrodata
		Contratos SPE
		Contratos HP
8.1 Incidentes y requerimientos	STE.P.31 Gestion de Incidentes y Requerimientos	
	STE.POL.03 Lineamientos de Gestion de Incidentes y Requerimientos	
	STE.I.20 Registro de Incidentes y Requerimientos	Tickets Incidentes modelos Tickets Requerimientos modelos Tickets Seguridad de Información modelos
	STE.P.08 Mantenimiento Correctivo_ISO 9K	
	STE.F.39 Matriz de Escalamiento para Incidentes y Requerimientos	
8.2 Problemas	STE.POL.04 Lineamientos de Gestion de Problemas	
	SGS.P.12 Gestion de Problemas	Tickets modelos
	STE.P.32 Gestión de Problemas	
9.1 Configuración	SGS.P.13 Gestion de la Configuracion	
	SGS.P.44 Modelo de Gobernabilidad de Gestion de Configuracion	
	STE.I.21 Registro y Búsqueda de Cis	Inventario asociado a los contratos
	STE.F.40 Formato de Carga de Cis	
	STE.P.33 Gestión de Configuracion	
9.2 Cambios	STE.F.32 Inventario soporte	
	STE.F.35 Plan de Trabajo	
	STE.P.34 Gestión de Cambios	
	STE.POL.05 Lineamientos de Gestion de Cambios	Ticket Incidentes
		Tickets Preventivos
9.3 Entrega y despliegue (Liberaciones y Despliegue)	STE.I.23 Guia de Inspecciones y Pruebas en los Servicios de Soporte de P - NUEVO	
	STE.P.03 Entrega e Instalación	Implementaciones
	STE.P.35 Gestión de Entrega y Despliegue	
	STE.POL.06 Lineamiento de Gestion de Entrega y Despliegue	

Tabla 5 Documentos y entregables para la norma ISO 20000-1. Fuente: GMD S.A.

Para cada proceso y entregable se definen los responsables según la Tabla 6 y 7.

PROCESOS DE ISO 20000-1			
DISEÑO Y TRANSICION DE SERVICIOS	REQUISITO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS NUEVOS	5.2	Gino Solesi Pedro Muñoz	Convocar reunión
DISEÑO DE SERVICIOS	5.3		
TRANSICIÓN DE SERVICIOS	5.4		
PROCESOS DE PROVISIÓN	REQUISITO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
GESTION DE NIVELES DE SERVICIO	6.1	Joel Colque	Establecer propuesta estándar: Proyecto No proyectos
INFORMES DEL SERVICIO	6.2		Buscar modelo estándar: Proyecto No proyecto
GESTION DE LA CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD	6.3		Contingencia de equipos faltan los demás recursos
PRESUPUESTO Y CONTABILIDAD DE LOS SERVICIOS	6.4	Juan Carlos Otiniano Mayra Zeta	Oracle Proyecto No Proyecto
GESTION DE LA CAPACIDAD	6.5		Lineamientos estratégicos STE NEO Plan de capacitaciones
GESTION DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION	6.6	Joel Colque	
PROCESOS DE RELACIÓN	REQUISITO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
GESTION DE RELACIONES CON EL NEGOCIO	7.1	Joel Colque	
GESTION DE SUMINISTRADORES	7.2		
PROCESOS DE RESOLUCIÓN	REQUISITO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
GESTION DE INCIDENCIAS Y PETICIONES	8.1	Gina Arteaga Patricia Santayana Jesus Cruz	Herramienta Service Desk

GESTION DE PROBLEMAS	8.2		Herramienta Service Desk
PROCESOS DE CONTROL	REQUISITO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
GESTION DE LA CONFIGURACION	9.1	Gina Arteaga Patricia Santayana Jesus Cruz	Herramienta Service Desk
GESTION DE CAMBIOS	9.2		Herramienta Service Desk
GESTION DE LA ENTREGA Y DESPLIEGUE	9.3		Herramienta Service Desk

Tabla 6 Matriz de Responsables por Procesos STE. Fuente: GMD S.A.

ELEMENTOS DE GESTIÓN	REQUISITO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	4.1	GESTIÓN DE CALIDAD	
Compromiso de la Dirección			
Política de gestión del servicio			
Autoridad, responsabilidad y comunicación			
Representante dela dirección			
GOBIERNO DE LOS PROCESOS OPERADOS POR TERCEROS	4.2		
GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	4.3		
Establecimiento y mantenimiento de documentos			
Control de documentos			
Control de registros			
GESTIÓN DE RECURSOS	4.4		
Provisión de recursos			
Recursos Humanos			
ESTABLECER Y MEJORAR EL SGS	4.5		
Definir el Alcance			
Planificar el SGS			
Implementar y operar el SGS			
Monitorizar y revisar el SGS			
Auditorías internas			
Revisión por la dirección			
Mantener y mejorar el SGS			
Gestión de mejoras			

Tabla 7 Matriz de Responsables por Procesos de Calidad. Fuente: GMD S.A.

Los procedimientos y entregables que son evidencia de la implementación de la norma ISO 20000-1 en los procesos del área de Contratos de Tecnología se muestran en los anexos, en la parte final del presente documento.

Para el soporte de los procedimientos y políticas definidos durante la implementación de la norma ISO 20000-1 se contó con el software de Gestión de Servicios CA Service Desk de CA Technologies.

Dicha herramienta “... proporciona capacidades innovadoras de administración de cambios, automatización amplia y contenido de mejores prácticas predefinidas que ayudan a implementar un enfoque proactivo para la administración de servicios de TI y reducir los costos y riesgos para el negocio” (<https://www.ca.com/ar/products/ca-service-deskmanager.html>).

Dicho sistema de software ya estaba instalado y configurado antes del proceso de Implementación de la norma ISO 20000-1 por lo que no se detallará la instalación del software. Se muestran a continuación las principales capturas de pantalla del sistema.



Figura 13 – Acceso a Service Desk – Fuente: GMD S.A.

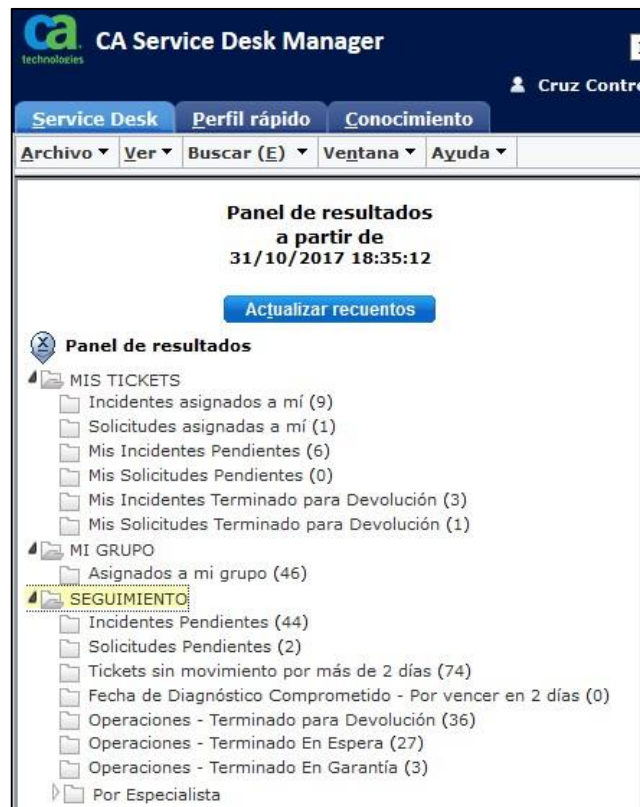


Figura 14 – Panel de incidentes y solicitudes – Fuente: GMD S.A.

Detalles del incidente: 15772					Editar	Crear problema	Partir rápido
Usuario final afectado		Cliente	Categoría	Estado	Prioridad		
COMPAÑÍA OPERADORA DE GAS DEL AMAZONAS SAC, *		COMPAÑÍA OPERADORA DE GAS DEL AMAZONAS SAC	Eventos-Infraestructura	Programado	4		
Detalles							
Creado por	Analista	Grupo	¿Activo?	Incidente grave			
Lara Vela, Jennifer	Cruz Contreras, Jesus	STE-SOP-OPER	SI	No			
Reportado por	Medio de Notificación	Fecha y hora de recepción de correo	Agendamiento	Inc. Seg. de Inf.			
Paulo Salcedo	Correo	14/09/2017 12:06:00	No	No			
ID-GHD	Nro. de serie de Equipo afectado	Fecha Fin de contrato	Fecha Fin de garantía	Proveedor			
H7157	USE734N4AR	31/08/2020 12:06:00					
Contrato Interno GHD-Cliente	Cantidad de usuarios afectados	Código AL	Código P	Problema			
STE-SOP-COGA-201709-001			100240				
Urgencia	Impacto	Local del Cliente	Cambio de CI	Nuevo Nro. de Serie			
2-Media	2-Medio	LURIN					
Información del resumen							
Resumen				Tiempo total de actividad			
COGA - Falla de fuentes de energía				00:06:09			
Descripción				Pendiente por			
Estimados,							
Se ha detectado una falla en las fuentes de alimentación del servidor HP PROLIANT DL380 G5, las fuentes redundantes no funcionan y por lo tanto no se puede encender el servidor. A continuación se detallan las características:							
TGAUNDICI (MCC)							
HP PROLIANT DL380 G5 Intel(R) Xeon(R) E5345 @ 2.33 GHz (4CPUs), ~2.3GHz							
3.25 GB							
2x Redundant Power Supply							
2 x 720GB 1 PART 15K SERIAL SCSI, SPARE: 432321-001 / 3 x 720GB 1 PART 15K SERIAL SAS							
Serial Number USE734N4AR							

Figura 15 – Detalle de incidente – CA Service Desk – Fuente: GMD S.A.

1. Información adicional		2. Registros		3. Gestión del conocimiento		4. Relaciones	
1. Propiedades		2. Archivos adjuntos		3. Tipo de servicio		4. Interrupción	
Lista de tipos de servicios							
<div>Actualizar evento del tipo de servicio</div> <div>Reanudar</div>							
Tipos de servicios vigentes							
Tipo de servicio		Estado del retraso	Estado del incumplimiento		Coste del incumplimiento	Tiempo del incumplimiento previsto	Evaluado el
ST_INC_PA_TR_24hr_TS_48		Retrasado	Sin incumplir				15/09/2017 15:27:17
Objetivos del servicio							
Acción	Objetivo	Fecha/hora prevista		Fecha/hora real	Tiempo restante	Coste del incumplimiento	
Eventos de tipo de servicio adjuntos							
Acción	Nombre	Estado	Hora de inicio	Hora de vencimiento		Retardar restantes	
	RENIEC_TR_24hr_75%	Retrasado	14/09/2017 12:07:07			11:24:56	
	RENIEC_TR_24hr_100%	Retrasado	14/09/2017 12:07:07			17:24:56	
	RENIEC_TR_24hr_115%	Retrasado	14/09/2017 12:07:07			21:00:56	
	RENIEC_TS_48hr_75%	Retrasado	14/09/2017 12:07:07			29:24:56	
	RENIEC_TS_48hr_100%	Retrasado	14/09/2017 12:07:07			41:24:56	
	RENIEC_TS_48hr_115%	Retrasado	14/09/2017 12:07:07			48:36:56	

Figura 16 – Detalle del servicio – CA Service Desk – Fuente: GMD S.A.

Lista de analistas							Buscar	Mostrar filtro	Borrar filtro	Exportar
							1-14 de 14			
Nombre	Tipo de contacto	Tipo de acceso	ID de contacto	ID de usuario	Número de teléfono	Estado				
Alburquerque Reto, Rolando	Analista	Analista Nivel 2 de Operaciones	10324040	ralburqueque		Activo				
Arteaga, Gina	Analista	Supervisor/Especialista	garteaaga	garteaaga		Activo				
Cabanillas Becerra, Himbler	Analista	Analista Nivel 2 de Operaciones	42672638	hcabanillas		Activo				
Colque Fuentes, Joel	Analista	Jefe 2	10207161	jcolque		Activo				
Crisostomo De La Torre, Juan	Analista	Analista Nivel 2/3	10017505	jcrisostomod		Activo				
Cruz Contreras, Jesus	Analista	Coordinador de Operaciones	70432345	jcruczz		Activo				
Espinoza Marquez, Jhoni	Analista	Analista Nivel 2 de Operaciones	25495446	jespinozam		Activo				
Hernandez Ore, Franck Nicoll	Analista	Analista Nivel 2 de Operaciones	41804286	fhernandez		Activo				
Montoya Montoya, Dennys Walter	Analista	Coordinador de Mantenimientos	41383663	dmontoya		Activo				
Operador Logístico	Analista	Analista Nivel 2 de Operaciones				Activo				
Pajares, Jorge	Analista	Analista Nivel 2 de Operaciones	07906786	jpajares		Activo				
Poma Martel, Felix Eduardo	Analista	Analista Nivel 2 de Operaciones	08165664	fpoma		Activo				
Rosales Enciso, Armando Martin	Analista	Coordinador de Operaciones	09455269	ARosales		Activo				
Silva Valverde, Marcos Andrés	Analista	Coordinador de Operaciones	71957157	masilvav		Activo				
							1-14 de 14			

Figura 17 – Lista de Analistas – CA Service Desk – Fuente: GMD S.A.

Lista de contactos				
Ver todos				
Nombre	Tipo de contacto	Tipo de acceso	ID de contacto	ID de usuario
Flores, Williams	Empleado	Empleado		
*, - Soporte de Base de Datos	Analista	Analista Nivel 2/3	terceros	- Soporte de Base de Datos
*, ALTERNATIVA TECNOLOGICA	Analista	Analista Nivel 2/3	terceros	AT
*, ANIXTER PERU SAC	Analista	Analista Nivel 2/3	terceros	ANIXTER PERU SAC
*, CHECKPOINT	Analista	Analista Nivel 2/3	terceros	CHECKPOINT
*, CISCO	Analista	Analista Nivel 2/3	terceros	CISCO
*, Clarity Consulting	Analista	Analista Nivel 2/3	terceros	Clarity Consulting
*, COATEL S.A.	Analista	Analista Nivel 2/3		
*, Cosapi Data	Analista	Analista Nivel 2/3	terceros	CosapiData
*, DHL Express	Analista	Analista Nivel 2/3		DHL Express
*, DIESTI S.A.	Analista	Analista Nivel 2/3		
*, E&M Sistemas Integrales	Analista	Analista Nivel 2/3	terceros	E&M Sistemas Integrales
*, ELECTRO CONTROL S.R.LTDA	Analista	Analista Nivel 2/3		
*, ELECTRODATA S.A.C.	Analista	Analista Nivel 2/3	terceros	ELECTRODATA
*, EMERSON	Analista	Analista Nivel 2/3		
*, GMD_Backups	Analista	Analista Nivel 2/3		GMD_Backups
*, GREENERGY	Analista	Analista Nivel 2/3	terceros	
*, HETERODOXIA S.A.C.	Analista	Analista Nivel 2/3		
*, HP	Analista	Analista Nivel 2/3	terceros	HP
*, IBM	Analista	Analista Nivel 2/3	terceros	IBM
*, INGRAM MICRO PERU	Analista	Analista Nivel 2/3		
*, IT Consulting Corporation *	Analista	Analista Nivel 2/3	terceros	IT
*, Netapp	Analista	Analista Nivel 2/3	terceros	Netapp
*, PCSistel	Analista	Analista Nivel 2/3	terceros	PCSistel
*, Radware	Analista	Analista Nivel 2/3	terceros	Radware

Figura 18 – Lista de Proveedores – CA Service Desk – Fuente: GMD S.A.

3.3.EVALUACIÓN

3.3.1. EVALUACIÓN ECONÓMICA

La evaluación económica del proyecto considera los siguientes elementos:

- ❖ Personal requerido para el diseño e implementación (Horas/hombre).
- ❖ Gastos generales durante el proceso de diseño e implementación.

- Materiales de escritorio.
- Impresión de documentos.
- Gastos por reuniones.
- Gastos de transporte.
- Depreciación de activos informáticos utilizados.

COSTOS DEL PROYECTO

<u>Personal Requerido</u>	HH por Mes	Costos por HH	Cantidad	Costo Total
Jefe de Proyecto	160	S/43.75	1	S/7,000.00
Analista de Procesos	320	S/21.88	3	S/7,000.00
Analista de Calidad	240	S/25.00	1	S/6,000.00
				S/20,000.00

Costo de depreciación por			
<u>Hardware</u>	Cantidad	Mes	Total
Laptop	5	S/356.00	S/1,780.00
Servidor	1	S/758.00	S/758.00
Impresora Láser	1	S/247.00	S/248.00
			S/2,786.00

<u>Software Licenciado</u>	Cantidad	Costo Total
Windows Server 2012		
R2	1	S/970.20
Windows 10 64 bits	4	S/875.60
MS Office 2016	5	S/1,665.00
		S/3,510.80

Otros Costos	Costo Total
Teléfono	S/99.00
Luz	S/80.00
Agua	S/100.00
Mantenimiento de edificio	S/150.00
Suministro de cómputo	S/350.00
Vigilancia	S/150.00
	S/929.00

COSTO TOTAL **S/27,225.80**

Parámetros

Tiempo de proyecto:	4 meses
Cantidad de colaboradores:	5
Instalaciones:	Oficinas
	GMD S.A.

BENEFICIOS

REDUCCIÓN DE COSTOS O AHORROS

- ❖ Reducción en los costos de Operación.
- ❖ Reducción de errores administrativos. ❖ Reducción de tareas repetitivas.

MEJORA DEL SERVICIO

- ❖ Mejora de calidad de servicios y procesos.
- ❖ Mejora del tiempo de entrega del producto o realización del servicio.
- ❖ Aumento de disponibilidad del producto o servicio.
- ❖ Mejora del servicio administrativo al cliente.
- ❖ Mejor imagen institucional hacia el mercado.
- ❖ Valor diferencial en los servicios respecto a la competencia.

Capítulo IV REFLEXIÓN CRÍTICA DE LA EXPERIENCIA

La participación del autor al presente informe en el Proyecto de Diseño e Implementación de la norma ISO 20000-1 en el área de Contratos de Tecnología de la empresa GMD S.A. fue con el rol de Analista de Procesos y Supervisor de Centro de Innovación.

El equipo que estuvo a cargo del proceso de diseño e implementación fue conformado 03 analistas de procesos por parte del área de Contratos de Tecnología y 01 analistas de calidad, por parte del área de PMO y Calidad. Se trabajó en forma alternada con dos integrantes del equipo de PMO y Calidad.



Figura 19 – Equipo de Certificación ISO 20000 – Fuente: GMD S.A.

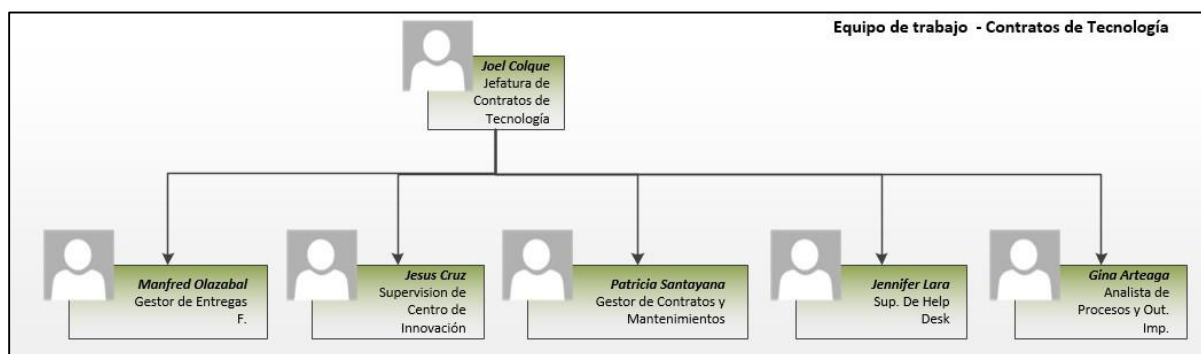


Figura 20 – Equipo de trabajo – Contratos de Tecnología – Fuente: GMD S.A.

El proyecto inicio con reuniones previas entre la Gerencia de la Línea de Servicios de Tecnologías (STE) y el área de PMO y Calidad (PC), en donde se definieron el alcance y los objetivos para la implementación de la norma ISO 20000-1. Posterior a ello se realizaron reuniones entre el área de Contratos de Tecnologías (CT) y PC para comentar la experiencia de implementación y certificación en otras áreas y Líneas de Negocio de la empresa a fin de llevar las buenas prácticas y procesos mandatorios al área de Contratos de Tecnología.

De las reuniones realizadas, se identificó procesos que eran propios del área de CT, por lo que se elaboró documentación específica al negocio. Hubo reuniones entre el equipo de Certificación y los encargados de procesos para el levantamiento de información. Se observó que existían procesos que se acercaban a la norma ISO 20000-1, sin embargo no existía la documentación adecuada, en algunos casos esto ocasionó tareas repetitivas, retraso en documentación y facturaciones, costos altos generados y documentación errónea. Se elaboraron procedimientos y políticas para aquellos procesos específicos del área de CT. En la siguiente fase se revisó dicha documentación con el área de PC obteniendo *feedback* de la documentación y elaborando versiones de dichos documentos.

Tras obtener la aprobación del área de PC y la jefatura de CT; se realizó transferencia de conocimiento entre el equipo de CT; explicando detalladamente a cada uno de los encargados de cada grupo de trabajo la documentación elaborada y los procesos a seguir para la implementación de la norma ISO 20000-1.

Capítulo V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1.CONCLUSIONES

- ❖ Luego de realizar los procesos de auditoría en la empresa se verificó que los procesos del área de Contratos de Tecnología están alineados a la norma ISO/IEC 20000.
- ❖ Se validó que existen políticas y procedimientos que cumplen los requisitos de cada Proceso definido por la norma ISO/IEC 20000.
- ❖ Durante la etapa inicial del proyecto se identificaron los procesos específicos; aquellos que son únicos de acuerdo al área de la empresa, y procesos mandatorios; aquellos que ya ha sido definidos como políticas y/o procedimiento de la empresa y han sido aceptados como parte de la norma ISO/IEC 20000. Producto de ello se define la lista de entregables para cada uno de los procesos de la norma. Los procesos mandatorios están sostenidos por documentos ya existentes dentro del sistema de Gestión de Servicios (SGS) y los procesos específicos fueron elaborados para el proceso de implementación de la norma.
- ❖ Durante el desarrollo del proyecto se definió una matriz de responsabilidades, en la cual se identificaron los roles a cargo de cada uno de los entregables por cada proceso de la norma ISO 20000-1. Para cada uno de ellos se definieron fechas de reunión con los propietarios de los procesos, etapas de levantamiento de información y presentación de entregables por cada proceso.
- ❖ Para verificar la validez de cada entregable se realizaron reuniones con el área de PMO y Calidad de la empresa, de dicha reuniones se realizaron diversas versiones en los documentos. Una vez aprobados los entregables se procedió con la publicación de los documentos pertenecientes al proceso de Implementación de la norma ISO/IEC 20000 en el sitio web de la empresa: *"TakeIt"*.
- ❖ Previo a la operación de la norma dentro de la empresa, se realizaron reuniones de transferencia de conocimiento con el personal del área de Contratos de Tecnología, en dicha reuniones se comentó acerca de la norma ISO/IEC 20000 y el alcance dentro de la organización y el área.

5.2.RECOMENDACIONES

- ❖ Es imperativo que la organización y el personal de la empresa se encuentre comprometido en aplicar los procedimientos y políticas definidos en la Norma ISO 20000. Esto se logrará estableciendo una política jerárquica desde la Alta Gerencia hasta los niveles inferiores de la organización en la cual TODO colaborador se sienta parte fundamental del Sistema de Gestión de Servicios (SGS).

- ❖ Se deberá realizar *Política de puertas abiertas*, en donde se hará flexible las relaciones interpersonales entre los empleados y la línea directiva. Esto con el fin que fluya la información hacia el principal objetivo del SGS, *Mejora Continua*.
- ❖ Establecer un cronograma de auditoria internas y evaluación de personal a fin de medir el desempeño de los integrantes de la empresa con respecto a las políticas y procedimiento definidos para la Norma ISO 20000. Esto se necesario con el fin de evaluar el grado de implementación de la Norma y preparación para el proceso de recertificación futura.
- ❖ Manteniendo estas recomendaciones se lograra afrontar con éxitos los procesos de recertificación de la norma ISO 20000-1, pero más importante ofrecer Servicios de Tecnología de Información y Outsourcing de Procesos de calidad y con mayor valor agregado, que permita a la empresa seguir evolucionando en el mercado nacional y afrontar la regionalización futura.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. [Telefónica S.A, 2009] ISO/IEC 20000 Guía completa de aplicación para la gestión de los servicio de tecnologías de la información. AENOR Ediciones; 2009.
2. [Andrés, Fernandez, Delgado, 2016] Guía Práctica de ISO/IEC 20000-1 para servicios TIC – AENOR Ediciones; 2016.
3. [www, 1]
 - a. ISO 2000 – https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ISO_20000
4. [www, 2]
 - a. ISO 20000-1:2011(en) – <https://www.iso.org>.
5. [www, 3]
 - a. Ejemplo real de implantación de ISO 20000 – Casos de Éxito. <http://www.proactivanet.com>.

GLOSARIO


- ❖ ISO: Organismo Internacional de Normalización.

- ❖ Outsourcing: Es un término inglés cuyo vocablo equivalente es *subcontratación*, el contrato que una empresa realiza a otra para que este lleve a cabo determinadas tareas que, originalmente, estaban a manos de la primera.
- ❖ IEC: Comisión Electrotécnica Internacional, es una organización de normalización en los campos: eléctrico, electrónico y tecnologías relacionadas.
- ❖ ITIL: Librería de Infraestructura de Tecnologías de Información, son un conjunto de prácticas estándar de Tecnologías de Información.
- ❖ COBIT:
- ❖ Procedimiento específico: Aquel documento y/o entregable que es propio del área en implementación y su proceso es único.
- ❖ Procedimiento mandatorio: Aquel documento y/o entregable que ya está definido por la empresa en el marco del Sistema de Gestión de Servicios (SGS).
- ❖ PDCA: Plan-Do-Check-Act (Planifica, Haz, Verifica y Actúa) Conocido como el Ciclo de Mejora continua o Deming.
- ❖ UNE-ISO 20000-1: *Tecnología de la Información, Gestión del servicio. Parte 1: Especificaciones*. Contiene los requisitos exigibles para cumplir con la norma.
- ❖ UNE-ISO/IEC 20000-2: *Tecnología de la Información, Gestión del servicio. Parte 2: Código de buenas prácticas*.
- ❖ ITSM: Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
- ❖ ISO 9000: Norma Internacional ISO para la Gestión de Calidad.
- ❖ ISO 27001: Norma Internacional ISO para la Gestión de Seguridad de la Información.
- ❖ CD (*Commite Draft*): Estado de un documento borrador correspondiente a una Norma ISO que ha sido generado por un grupo de trabajo.
- ❖ DIS (*Draft of International Standard*): Estado de un documento borrador correspondiente a una Norma ISO que ha sido aprobado por el comité de normalización y se somete a comentarios y votación por parte de los países.
- ❖ FDIS (*Final Draft of International Standard*): Estado de un documento borrador correspondiente a una Norma ISO que el comité envía para su aprobación final a todos los miembros para su publicación final como norma internacional.
- ❖ ETSI: Instituto de Estandarización en Telecomunicaciones Europeo.

- ❖ UIT: La Unión Internacional de Telecomunicaciones, es el organismo especializado en telecomunicaciones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).
- ❖ BSI: Instituto Británico de Estandarización, es una multinacional cuyo fin se basa en la creación de normas para los procesos.
- ❖ DoD: Departamento de Defensa de USA.
- ❖ Política: Es una de las vías para hacer operativa la estrategia de una empresa. Suponen un compromiso de la empresa; al desplegarla a través de los niveles jerárquicos de la empresa, se refuerza el compromiso y la participación del personal.
- ❖ Proceso: Conjunto de actividades que están relacionadas y muestran todos los resultados posibles que puede obtenerse. Sucesión de actos o acciones realizados en cierto orden, que dirigen a un punto o finalidad, así como también al conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo.
- ❖ Lineamiento: Herramientas para la difusión y consulta de los acuerdos, normas y reglamentos establecidos por la organización.
- ❖ Sistema Gestión: Es la gestión de recursos (humanos y físicos) que tienen que ver con el apoyo a sistemas (desarrollo, mejora y mantenimiento) y servicios (procesamiento, transformación, distribución, almacenamiento y recuperación) de la información para una empresa.
- ❖ OGC: Oficina de Comercio Gubernamental del Reino Unido.

**ANEXO 1 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 20000 –
FASE 5. DISEÑO Y TRANSICIÓN**

ENTREGABLE: STE.F.36 Catálogo de Servicios

<div>  <div>STE.F.36 CATÁLOGO DE SERVICIOS</div> </div>							
Proceso	GESTION DE NIVELES DE SERVICIO						
Macro servicio	Servicios de Tecnología						
Registro	Catálogo de Servicios						
Fecha	16-Jan-17	Rev	01				
Servicios	Descripción del Servicio	Sub servicio	Descripción del sub servicio	Componentes del sub servicio	Niveles del Servicio	Responsable	Estado
Soporte de Mantenimiento	Atención de incidentes y/o peticiones de los equipos bajo contrato. Gestión Garantías Consultoría	Correctivo	Afectación del equipo o servicio	Sistema de Gestión de Tickets= Service Desk Analizador de Red Kit de Mantenimiento Reporteador Web	Tiempo de Registro: El tiempo desde que el cliente reporta hasta que se le notifica el número de ticket. Tiempo de Respuesta: El tiempo que transcurre desde que se reporte el ticket hasta la comunicación del ingeniero con el cliente. Tiempo de Solución: El tiempo que transcurre desde que se reporto el ticket hasta la solución del incidente	Jefe de contratos de STE	Activo
		Preventivo	Mantenimiento programado	Sistema de Gestión de Tickets= Service Desk Cronograma de Mantenimiento Preventivo Kit de Mantenimiento Multímetro Reporteador Web(Boxi)	Cumplimiento en la ejecución del cronograma de mantenimiento preventivo: Se valida contra el cronograma anual de mantenimientos preventivos , con un máximo de 100% de incumplimiento.	Jefe de contratos de STE	Activo
Entregas e Instalaciones físicas	Ejecutar y dar seguimiento a la entrega de los productos adquiridos hasta la conformidad del servicio. (Hardware y Software)	N.A.	N.A.	Sistema de Gestión de Tickets= Service Desk Check List de Inspecciones y Pruebas Reporteador Web	Cumplimiento de Entrega Cumplimiento de Entregas Renegociadas Cumplimiento de l Servicio de Instalación	Jefe de contratos de STE	Activo
Laboratorio Técnico	Realiza el diagnóstico y reparación de piezas electromecánicas así como también componentes electrónicos, equipos de comunicación, infraestructura y cómputo en general. También se encarga de las pruebas de los componentes reemplazados a fin de validar el diagnóstico y tramitar la garantía con los	N.A.	N.A.	Sistema de Gestión de Tickets= Service Desk Reporteador Web(Boxi) Kit de Mantenimiento	Confiabilidad Mensual Eficiencia Mensual	Jefe de contratos de STE	Activo
Outsourcing de Impresión	Brindar soporte correctivo y preventivo al equipamiento del cliente. El servicio incluye repuestos, suministros , equipos de backup, soporte especializado on site y el monitoreo centralizado de sus equipos	N.A.	N.A.	Sistema de Gestión de Tickets= Service Desk Reporteador Web(Boxi) Sistema de Gestión y Control de Impresiones (SafeQ) Sistema de Monitoreo de Dispositivos (@Remote)	Tiempo de Registro: El tiempo desde que el cliente reporta hasta que se le notifica el número de ticket. Tiempo de Respuesta: El tiempo que transcurre desde que se reporte el ticket hasta la comunicación del ingeniero con el cliente. Tiempo de Solución: El tiempo que transcurre desde que se reporto el ticket hasta la solución del incidente	Jefe de contratos de STE	Activo
Implementación Networking	Brindar el servicio de instalación, configuración y puesta en operación de la plataforma de Networking y servicios ofertados.	N.A.	N.A.	Sistema de Gestión de Tickets= Service Desk Reporteador Web(Boxi)	Cumplimiento de Plazo de Implementación.	Gerente o Jefe de Proyecto.	Activo
Implementación Hardware	Brindar el servicio de instalación, configuración y puesta en operación de la plataforma de Hardware y servicios ofertados.	N.A.	N.A.	Sistema de Gestión de Tickets= Service Desk Reporteador Web(Boxi)	Cumplimiento de Plazo de Implementación.	Gerente o Jefe de Proyecto.	Activo
Implementación Software	Brindar el servicio de instalación, configuración y puesta en operación de la plataforma de Software y servicios ofertados.	N.A.	N.A.	Sistema de Gestión de Tickets= Service Desk Reporteador Web(Boxi)	Cumplimiento de Plazo de Implementación.	Gerente o Jefe de Proyecto.	Activo

ENTREGABLE: STE I 23 Guía de Inspecciones y Pruebas en los Servicios de Soporte de Plataforma.

	STE.I.23 Guía de Inspecciones y Pruebas en los Servicios de Soporte de Plataforma	MPISSP
Rev. 07	Fecha Efectiva: 30/11/2012	Pág. 1 de 1

STE.I.23 GUÍA DE INSPECCIONES Y PRUEBAS EN LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE PLATAFORMA

1. Inspección y Pruebas Para Productos Microsoft (~~Backoffice~~)

Producto	Instrucción de Trabajo
Microsoft SQL Server	STE.I.03
Microsoft Exchange Server	STE.I.04
Microsoft IIS Server	STE.I.14

2. Inspección y Pruebas Para UNIX

Producto	Instrucción de Trabajo
UNIX	STE.I.09

3. Inspección y Pruebas Para servidores

Producto	Instrucción de Trabajo
Servidores	STE.I.07
Storage	STE.I.43

4. Inspección y Pruebas Para Impresoras

Producto	Instrucción de Trabajo
Impresoras	STE.I.41
Plotter	STE.I.42

5. Inspección y Pruebas Para Equipos de Red High End


Producto	Instrucción de Trabajo
Routers	STE.I.11
Software de Redes	STE.I.12
Switches	STE.I.13
Wireless Access Point	STE.I.21
Appliance de Red	STE.I.40

6. Inspección y Pruebas Para Equipos ~~Low End~~

Producto	Instrucción de Trabajo
PC's	STE.I.05
Computadoras Portátiles	STE.I.06
Equipos de red Low End	STE.I.10
Teléfono	STE.I.39
Monitores	STE.I.38

"Antes de utilizar alguna copia de este Documento, verifique que el número de Revisión sea igual al que muestra la Lista Maestra de Control o al que muestra el Documento en el DMS, para asegurar que la copia está vigente. De no ser así, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso no previsto."


ENTREGABLE: STE I 03 Guía de Inspecciones y Pruebas en los Servicios de Soporte de Plataforma – Microsoft SQL Server.

		STE.I.03 Inspecciones y Pruebas para Microsoft SQL Server								USO INTERNO	
										Versión: 01	05/01/2015
										Página 1 de 1	
Tipo de Producto: Microsoft SQL Server											
NOMBRE DE LA PRUEBA		APLICACIÓN SEGÚN SERVICIO								CRITERIO DE ACEPTACIÓN	RECOMENDACIONES
NOMBRE DE LA PRUEBA	DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA	INSTALACIÓN		MANTENIMIENTO O CORRECTIVO		MANTENIMIENTO PREVENTIVO		LABORATORIO			
		Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio		
Backup de Bases de Datos	Ejecución de backup de bases de datos mediante la herramienta Backup/Restore de SQL.	N/A	N/A	N/A	Op.	N/A	N/A	N/A	N/A	La prueba se considerará exitosa cuando la finalización del backup no muestre errores.	
Restore de Bases de Datos	Ejecución de restore de archivos mediante la herramienta Backup/Restore de SQL.	N/A	N/A	N/A	Op.	N/A	N/A	N/A	N/A	La prueba se considerará exitosa cuando la información restaurada pueda ser accedida sin problemas y esté correcta.	
Configuración de Memoria Virtual	Verificación y/o modificación del tamaño del archivo de paginación de acuerdo al tamaño de la memoria RAM	N/A	Ob.	N/A	Ob.	N/A	Ob.	N/A	N/A	La prueba se considerará exitosa cuando el tamaño mínimo de la memoria virtual sea igual al de la memoria RAM mas un 1% y el tamaño máximo equivalente al de la memoria RAM mas un 50%.	
Revisión de Bases de Datos	Verificación del estado de las bases de datos	N/A	N/A	Ob.	Ob.	Ob.	Ob.	N/A	N/A	La prueba se considerará exitosa cuando las bases de datos se encuentren OK, (no en suspect ni recovery) y se pueda operar normalmente con ellas.	
Conformidad de Licencias	Revisión de que todos los productos a ser instalados o que ya están instalados cuenten con las licencias originales respectivas	Ob.	N/A	Op.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	La prueba se considera exitosa cuando se confirma que todos los productos instalados o que se van a instalar tienen la respectiva licencia original (final o temporal).	
Errores en el Event Viewer	Revisión de los archivos log de System, Security y Application del Event Viewer	N/A	Ob.	Ob.	Ob.	Ob.	N/A	Ob.	Ob.	La prueba se considera exitosa cuando no se encuentran errores en el Event Viewer.	
Prueba de Login	Revisión de que los logins de usuario y los passwords funcionan de manera correcta.	N/A	Op.	N/A	Ob.	N/A	Op.	N/A	N/A	La prueba se considera exitosa cuando se pueda ingresar al SQL Server con diferentes logins de usuarios	
Prueba de Protocolos	Revisión de los protocolos de red instalados y de su configuración	N/A	Op.	Ob.	Ob.	Ob.	N/A	N/A	N/A	La prueba se considera exitosa cuando la comunicación en la red se realice sin problemas y se tiene acceso a todos los recursos compartidos.	
Revisión del Log	Revisión del Log de SQL Server.	N/A	Op.	Ob.	Ob.	Ob.	N/A	N/A	N/A	La prueba se considera exitosa cuando no se encuentran errores en el Log.	
Revisión de Service Pack	Verificación de que el Service Pack correcto esté instalado.	N/A	Ob.	N/A	Ob.	N/A	Ob.	N/A	N/A	La prueba se considera exitosa cuando se verifica la instalación del Service Pack que cumple con los requerimientos del cliente, el cual no siempre es el último.	Revisar pruebas de "Errores en el Event Viewer"
Revisión de Servicios	Verificación de que todos los servicios levante de manera correcta	N/A	Ob.	N/A	Ob.	N/A	Op.	N/A	N/A	La prueba se considera exitosa cuando se verifica que todos los servicios han levantado de manera correcta y no existe ningún mensaje de error de servicios en el Event Viewer.	
Revisión de Usuarios	Verificación de que los usuarios puedan conectarse al SQL Server sin problemas.	N/A	N/A	N/A	Ob.	N/A	N/A	N/A	N/A	La prueba se considera exitosa cuando se verifica que los usuarios se han conectado de manera correcta, esto es asumiendo que están bien configurados.	

Legenda:
Ob.: Actividad obligatoria; **Op.:** Actividad opcional; **N/A:** No aplica.

Observaciones:
 Debe guardarse la configuración antes de iniciar la verificación y/o reparación del equipo por si se presentan problemas o se borre la configuración, por lo que terminado el trabajo se asegura que tenga la configuración inicial.

ENTREGABLE: STE I 04 Guía de Inspecciones y Pruebas en los Servicios de Soporte de Plataforma – Microsoft Exchange Server.

		STE.I.04 Inspecciones y Pruebas para Microsoft Exchange Server								USO INTERNO	
										Versión: 01	
										05/01/2015	
										Página 1 de 2	
Tipo de Producto: Microsoft Exchange Server											
NOMBRE DE LA PRUEBA		APLICACIÓN SEGÚN SERVICIO								CRITERIO DE ACEPTACIÓN	RECOMENDACIONES
NOMBRE DE LA PRUEBA	DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA	INSTALACIÓN		MANTENIMIENTO CORRECTIVO		MANTENIMIENTO PREVENTIVO		LABORATORIO			
		Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio		
Backup/Restore de Archivos	Ejecución de backup y/o restore de archivos mediante la herramienta administrativa de Backup. La cantidad de data para esta prueba debe ser	N/A	Op.	Op.	Op.	N/A	N/A	N/A	N/A	La prueba se considerara exitosa cuando la finalización del backup y/o restore y el archivo log de resultados no muestren errores.	En el servicio de Instalación esta prueba es opcional dependiendo si el servidor cuenta con
Configuración de Memoria Virtual	Verificación y/o modificación del tamaño del archivo de paginación de acuerdo al tamaño de la memoria RAM	N/A	Ob.	N/A	Ob.	N/A	Ob.	N/A	N/A	La prueba se considerara exitosa cuando el tamaño mínimo de la memoria virtual sea igual al de la memoria RAM mas un 10% y el tamaño maximo equivalente al de la memoria RAM mas un 50%.	
Envío/Recepción de mensajes LAN	Verificación de que se pueden enviar mensajes de correo y recibirlos en la red local.	N/A	Op.	N/A	Ob.	N/A	N/A	N/A	N/A	La prueba se considerara exitosa cuando se envían y reciben mensajes entre usuarios de la red local.	
Envío/Recepción de mensajes WAN	Verificación de que se pueden enviar mensajes de correo y recibirlos en la red remota.	N/A	N/A	N/A	Op.	N/A	N/A	N/A	N/A	La prueba se considerara exitosa cuando se envían y reciben mensajes entre usuarios remotos.	
Conformidad de Licencias	Revisión de que todos los productos a ser instalados o que ya están instalados cuenten con las licencias originales respectivas.	Ob.	N/A	Op.	Op.	N/A	N/A	N/A	N/A	La prueba se considera exitosa cuando se confirma que todos los productos instalados o que se van a instalar tienen la respectiva licencia original (final o temporal).	
Errores en el Event Viewer	Revisión de los archivos log de System, Security y Application del Event Viewer.	N/A	Ob.	Ob.	Ob.	Ob.	N/A	Ob.	Ob.	La prueba se considera exitosa cuando no se encuentran errores en el Event Viewer.	
Prueba de Protocolos	Revisión de los protocolos de red instalados y de su configuración	N/A	Op.	Ob.	Ob.	Ob.	N/A	N/A	N/A	La prueba se considera exitosa cuando la comunicación en la red se realiza sin problemas y se tiene acceso a todos los recursos compartidos.	
Revision del Log	Revision del Log de SQL Server.	N/A	Op.	Ob.	Ob.	Ob.	N/A	N/A	N/A	La prueba se considera exitosa cuando no se encuentran errores en el Log.	
Revision de Service Pack	Verificación de que el Service Pack correcto estee instalado.	N/A	Ob.	N/A	Ob.	N/A	Ob.	N/A	N/A	La prueba se considera exitosa cuando se verifica la instalación del Service Pack correcto, el cual no siempre es el ultimo.	
Revision de Service Pack	Verificación de que el Service Pack correcto estee instalado.	N/A	Ob.	N/A	Ob.	N/A	Ob.	N/A	N/A	La prueba se considera exitosa cuando se verifica la instalación del Service Pack que cumple con los requerimientos del cliente, el cual no siempre es el ultimo.	
Revision de Servicios	Verificación de que todos los servicios levante de manera correcta	N/A	Ob.	N/A	Ob.	N/A	Op.	N/A	N/A	La prueba se considera exitosa cuando se verifica que todos los servicios han levantado de manera correcta y no existe ningún mensaje de error de servicios en el Event Viewer.	
Revision de Usuarios	Verificación de que los usuarios puedan conectarse al SQL Server sin problemas.	N/A	N/A	N/A	Ob.	N/A	N/A	N/A	N/A	La prueba se considera exitosa cuando se verifica que los usuarios se han conectado de manera correcta, esto es asumiendo que están bien configurados.	
Legenda:											
Ob. : Actividad obligatoria; Op. : Actividad opcional; N/A: No aplica.											
Observaciones											
Debe guardarse la configuración antes de iniciar la verificación y/o reparación del equipo por si se presentan problemas o se borre la configuración, por lo que terminado el trabajo se asegura que tenga la configuración inicial.											

ENTREGABLE: STE I 05 Guía de Inspecciones y Pruebas en los Servicios de Soporte de Plataforma – PC's.

GMD		STE.I.05 Inspecciones y Pruebas para PCs								USO INTERNO			
										Versión: 01			
										05/01/2015			
										Página 1 de 1			
Tipo de Producto : PCs													
INSPECCIONES Y PRUEBAS		APLICACIÓN SEGÚN SERVICIO								CRITERIO DE ACEPTACIÓN	RECOMENDACIONES		
NOMBRE DE LA PRUEBA	DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA	INSTALACION		MANTENIMIENTO CORRECTIVO		MANTENIMIENTO PREVENTIVO		LABORATORIO					
		Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio				
1	CONDICIONES DE OPERACION	Se verifica que el espacio donde está ubicado el equipo cuenta con las dimensiones y temperatura adecuados según el fabricante.										Se puede manipular el equipo desde todos los ángulos. Las tomas y salidas de aire del equipo no se encuentran obstruidas y el aire fluye libremente. El equipo no recalienta.	
2	ALIMENTACION ELECTRICA	Verificar niveles de voltaje en el tomacorriente. Medir con el multímetro los valores de Vac.										Es tolerable una variación de +7.5% respecto al voltaje nominal del equipo. De exceder este rango o de advertir oscilaciones de más de 5Vac durante la medición reportarlo al cliente para que el responsable tome medidas correctivas.	Si el equipo es alimentado por un equipo con memoria revisar el log en busca de deficiencias en el mismo que puedan perjudicar la funcionalidad del servidor.
3	SELFTEST	Consiste en observar y/o verificar que el sistema del equipo, luego de encenderlo, reconozca sus dispositivos insertados en el equipo: memoria, tarjeta de video, procesador. Observar los leds o mensajes que emite el equipo.										No haber obtenido mensajes o pitidos de error (tabla de errores especificadas por los fabricantes), durante este proceso. Lograr que el SO arranque ya sea de disquete o disco. Los leds no deben indicar falla alguna.	
4	TEST HARDWARE	Consiste en el uso de un Diagnosticador apropiado para el equipo (en algunos equipos puede estar incluido en una partición del disco duro y/o BIOS del sistema), para verificar la operación correcta de los dispositivos y equipos.										Las pruebas que incluye el software diagnosticador no deben indicar ningún error del dispositivo.	
5	FUNCIONAMIENTO DE VENTILADORES	Observar funcionamiento de los ventiladores, eliminando cualquier obstrucción que no permitiese un funcionamiento correcto de los mismos.										Sin ruido, que gire a una velocidad constante (en algunos sistemas, dependiendo de especificaciones del fabricante, una velocidad mayor puede indicar falta de ventilación).	
6	FUNCIONAMIENTO DE LECTOR CD, DISQUETERA Y/O	Comprobar el funcionamiento correcto de los dispositivos. Verificando su operación desde el Sistema Operativo.										Que indiquen un funcionamiento correcto. Todas las funciones posible de estos dispositivos deben ser probadas: lectura, escritura.	
7	BOOT DE SISTEMAS OPERATIVOS	Observar correctamente inicialización del SO y servicios.										No obtener mensajes de error durante el arranque del SO. El SO debe reconocer principalmente memoria, procesador, dispositivos.	
8	REVISION DE VIRUS	Utilizar un antivirus vigente y verificar la no existencia de archivos infectados.										Log o Resumen del antivirus debe indicar cero archivos infectados. Así como el MBR, y la FAT del disco deben estar limpios, es decir no infectados.	Referirse al procedimiento "PSC 4111 Control de equipos de Inspección, Medición y Prueba" y a la "Hoja de Control de Equipos de IM&P".
9	ACCESO A RED Y SU CONFIGURACION	Verificar el acceso al entorno de red, y el uso de recursos de red.										Conexión a la red, habilitación para compartir archivos e impresoras, posibilidad de conectarse a alguna impresora de red.	
10	VERIFICACION DEL SETUP	Observación y verificación de los parámetros especificados en el SETUP (puede encontrarse especificado en una NVRAM y/o en una partición propia del equipo) del equipo.										El Setup, debe tener las variables de configuración de las tarjetas, disco duro y del sistema que se encuentran en el equipo.	
11	ACTUALIZACION Y/O VERIFICACION DE FIRMWARE Y DRIVERS INSTALADOS	Comparar el firmware y/o drivers que tiene el equipo con la versión actualizado proporcionado por el fabricante. Diferentes fuentes (Internet, CDs proporcionado por el fabricante).										El equipo debe tener las últimas actualizaciones en lo que refiere a firmware y/o drivers del equipo o tarjetas adicionales. Recomendación: Estos firmware deben ser probados y autorizados a ser instalados por GMD. Antes de su aplicación el cliente debe ser informado.	
Legenda: Ob.: Actividad obligatoria; Op.: Actividad opcional; N/A: No aplica.													
Observaciones Debe guardarse la configuración antes de iniciar la verificación y/o reparación del equipo por si se presentan problemas o se borre la configuración, por lo que terminado el trabajo se asegura que tenga la configuración inicial.													
¡IMPORTANTE! COMO PARTE DE LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS DEBEN TOMAR LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES AL MANIPULAR EQUIPOS: 1* ASEGÚRESE QUE SUS HERRAMIENTAS TIENEN EL AISLANTE EN BUENAS CONDICIONES. SI EL MANGO DE SU ALICATE ESTÁ DETERIORADO USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA ELÉCTRICA. 2* SI MANIPULARÁ COMPONENTES QUE OPERAN A VOLTAJES DE LÍNEA DE ALIMENTACIÓN (220VAC, 120VAC, 48VDC, ETC.) BAJE LA LLAVE DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA DEL TABLERO. EN CASO NO PUEDA HACERLO DESCONECTE EL EQUIPO DEL TOMACORRIENTE. 3* TENGA CUIDADO CON LOS CONDENSADORES Y BOBINAS YA QUE ESTOS ALMACEN ENERGÍA Y USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA. 4. USAR PULSERAS Y MANTAS ANTISTÁTICAS AL MANIPULAR TARJETAS INTEGRADAS CON COMPONENTES CMOS.													

ENTREGABLE:

STE I 07 Guía de Inspecciones y Pruebas en los Servicios de Soporte de Plataforma Servidores.

GMD		STE.I.07 Inspecciones y Pruebas para Servidores								Versión: 01	05/01/2015	Página 1 de 2
Tipo de Producto: SERVIDORES												
INSPECCIONES Y PRUEBAS		APLICACIÓN SEGÚN SERVICIO								CRITERIO DE ACEPTACIÓN	RECOMENDACIONES	
NOMBRE DE LA PRUEBA	DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA	Instalación	Mantenimiento Correctivo	Mantenimiento Preventivo	Laboratorio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio			
CONDICIONES DE OPERACION	Se verifica que el espacio donde está ubicado el equipo cuenta con las dimensiones y temperatura adecuadas según el fabricante.	OB.	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	N/A	N/A	Se puede manipular el equipo desde todos los ángulos. Las tomas y salidas de aire del equipo no se encuentran obstruidas y el aire fluye libremente. El equipo no recalienta.		
ALIMENTACION ELECTRICA	Verificar niveles de voltaje en el tomacorriente. Medir con el multímetro los valores de Vac.	OB.	N/A	OB.	N/A	OP.	N/A	N/A	N/A	Es tolerable una variación de $\pm 7.5\%$ respecto al voltaje nominal del equipo. De exceder este rango o de advertir oscilaciones de más de 5Vac durante la medición reportarlo al cliente para que el responsable tome medidas correctivas.		
Self Test	Consiste en el encendido del equipo, observar y/o verificar que el sistema del equipo reconozca sus dispositivos insertados en el equipo: memoria, tarjeta de video, procesador. Observar los LEDs del equipo.	OB.	OP.	OB.	N/A.	OB.	N/A.	OB.	OB.	No haber obtenido mensajes o indicadores de error (tabla de errores especificadas por los fabricantes) durante este proceso. Lograr que el S.O arranque ya sea de disquete y/o disco si es que lo tuviera instalado.		
Test Hardware	Consiste en el uso de un diagnóstico apropiado para el equipo (en algunos equipos puede estar incluido en una partición del disco duro y/o BIOS del sistema), para verificar la operación correcta de los dispositivos instalados en el equipo.	OP.	N/A.	OB.	OP.	OP.	OB.	OB.	OP.	Ninguna de las pruebas que incluye el diagnóstico, puede indicar error en los dispositivos.		
Funcionamiento de ventiladores	Observar buen funcionamiento de los ventiladores.	N/A.	N/A.	OP.	OP.	OB.	OB.	OB.	OB.	Sin ruido y que giren libres de elementos que interrumpan su movimiento. No es aceptable si el sistema indica fallas en los ventiladores o se recalienta debido a una deficiente recirculación del aire en el equipo.		
Funcionamiento de fuentes de poder	Observar buen funcionamiento de fuentes de poder.	N/A.	N/A.	OP.	OP.	OB.	OB.	OB.	OB.	Ventiladores internos deben girar correctamente y los led indicados deben mostrar actividad de forma correcta. No es aceptable si la fuente de poder falla o se apaga de forma inesperada.	Deberá probarse ambas fuentes de poder para evitar mostrar alertas en el equipo	
Funcionamiento de CD, diskettera y tape	Comprobar el funcionamiento correcto de los dispositivos. Verificando su operación desde el Sistema Operativo.	OP.	OP.	OP.	OB.	OP.	OB.	OP.	OB.	Que indiquen un funcionamiento correcto. Todas las funciones posibles de estos dispositivos deben ser probadas: lectura, escritura. No debe haber errores.		
Boot de Sistema Operativo	Observar correcta inicialización del S.O. y servicios	OP.	OP.	OB.	OB.	OB.	OB.	OP.	OP.	Revisión de log's, no obtener mensajes de error, los servicios deben estar bien. El S.O debe reconocer principalmente memoria, procesadores y dispositivos.		
Revisión de virus	Utilizar un antivirus vigente y verificar la no existencia de archivos infectados.	OP.	N/A.	OP.	N/A.	N/A.	N/A.	N/A.	N/A.	Log o resumen del antivirus debe indicar cero archivos infectados. Así como el MBR y la FAT del disco deben estar limpios, es decir no infectados.		
Reconocimiento de red	Verificar el acceso al entorno de red y el uso de recursos de red.	OP.	OP.	OP.	OB.	OB.	OB.	OP.	OP.	Conexión a la red, habilitación para compartir archivos e impresoras, posibilidad de conectarse a alguna impresora de red.		
Reconocimiento de Disco Duro	Verificar que los discos duros instalados sean reconocidos al termino del proceso de boot.	OB.	OB.	OP.	OB.	OP.	OP.	OB.	OB.	Revisión de led indicadores en los discos duros instalados, estos no deben presenta alguna señal de alerta.	Los discos duros no deberan ser retirados a menos que existan alguna señal de falla en ellos	
Actualización y/o Verificación de Firmware actualizado	Comparar el firmware que tiene el equipo con el firmware actualizado proporcionado por el fabricante. Diferentes fuentes (Internet, CDs proporcionado por el fabricante).	OP.	NA.	OP.	N/A.	OP.	N/A.	OP.	N/A.	El equipo debe tener las últimas actualizaciones en lo que refiere a firmware del equipo o tarjetas adicionales. Recomendación: Estos firmware deben ser probados y autorizados a ser instalados por GMD.		
Legenda: Ob.: Actividad obligatoria; Op.: Actividad opcional; N/A: No aplica.												
Observaciones Debe guardarse la configuración antes de iniciar la verificación y/o reparación del equipo por si se presentan problemas o se borre la configuración, por lo que terminado el trabajo se asegura que tenga la configuración inicial.												
¡IMPORTANTE! COMO PARTE DE LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS DEBEN TOMAR LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES AL MANIPULAR EQUIPOS: 1° ASEGURESE QUE SUS HERRAMIENTAS TIENEN EL AISLANTE EN BUENAS CONDICIONES. SI EL MANGO DE SU ALICATE ESTA DETERIORADO USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA ELÉCTRICA. 2° SI MANIPULARÁ COMPONENTES QUE OPERAN A VOLTAJES DE LINEA DE ALIMENTACIÓN (220VAC, 120VAC, 48VDC, ETC.) BAJE LA LLAVE DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA DEL TABLERO. EN CASO NO PUEDA HACERLO DESCONECTE EL EQUIPO DEL TOMACORRIENTE. 3° TENGA CUIDADO CON LOS CONDENSADORES Y BOBINAS YA QUE ESTOS ALMACEN ENERGÍA Y USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA. 4° USAR PULSOS Y MANTAS ANTIESTÁTICAS AL MANIPULAR TARJETAS INTEGRADAS CON COMPONENTES CHIPS.												

ENTREGABLE:

STE I 10 Guía de Inspecciones y Pruebas en los Servicios de Soporte de Plataforma Equipos de Red Low End

GMD		STE.I.10 Inspecciones y Pruebas para Equipos de Red Low End								USO INTERNO Versión: 01 05/01/2015 Página 1 de 2	
Tipo de Producto: Equipos de Red LE											
NOMBRE DE LA PRUEBA	DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA	APLICACIÓN SEGÚN SERVICIO								CRITERIO DE ACEPTACIÓN	RECOMENDACIONES
		INSTALACION		MANTENIMIENTO PREVENTIVO		MANTENIMIENTO CORRECTIVO		LABORATORIO			
		Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio		
CONDICIONES DE OPERACION	Se verifica que el espacio donde está ubicado el equipo cuenta con las dimensiones y temperatura adecuados según el fabricante.	OB.	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	N/A	N/A	Se puede manipular el equipo desde todos los ángulos. Las tomas y salidas de aire del equipo no se encuentran obstruidas y el aire fluye libremente. El equipo no recalienta.	
ALIMENTACION ELECTRICA	Verificar niveles de voltaje en el tomacorriente. Medir con el multímetro los valores de Vac.	OB.	N/A	OB.	N/A	OP.	N/A	N/A	N/A	Es tolerable una variación de $\pm 7.5\%$ respecto al voltaje nominal del equipo. De exceder este rango o de advertir oscilaciones de más de 5Vac durante la medición reportarlo al cliente para que el responsable tome medidas correctivas.	
TOMA A TIERRA	Prueba sólo para equipos que tengan conectados algún elemento que requiera ser alimentado eléctricamente. Ejemplo: Conexiones a Modem, cable coaxial, impresoras, cable por port serial, NO es necesario si sólo lleva cable UTP o conexiones que no llevan referencia a tierra. Para iniciar la medición, se debe aislar el equipo de la red de Tierra. Medir Voltajes DC, AC y Resistencia con un multímetro entre el punto de tierra del tomacorriente del equipo y un punto de GND del equipo (ejemplo: pin 5 del port COM).	OB.	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	N/A	N/A	Para los voltajes DC no debe exceder de 15 mV. El voltaje AC no debe exceder de 2Vac. En este caso excediese de 2Vac no efectuar la medición de resistencia. Al medir resistencia ésta debe ser menor a 50 ohmios.	Para aislar un equipo de la red de tierra se debe desenchufarlo.
Encendido y SelfTest	Encender el Equipo y observar los indicadores	OB.	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	EL test de encendido no reporta errores en el equipo	
Test de Hardware.	Ejecutar los diagnosticos del equipo si los tuviera.	OP	OB	OP	OB.	OP	OB.	OB	OB.	Los diagnosticos no reportan errores en el equipo y los modulos instalados	
Funcionamiento de Ventiladores.	Observar los ventiladores dentro del equipo.	OP	OB	OP	OB.	OP	OB.	OP	OB.	Todos los ventiladores DEBEN estar operativos. NO deben producir ruidos extraños.	
OPERATIVIDAD DE PUERTOS	Comprobar el correcto funcionamiento de todos los puertos usando el correspondiente comando que tiene el sistema operativo del equipo el cual permite verificar el estado de los mismos.	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	OB.	El resultado del comando debería mostrar PASS como resultado del test.	
LEDS INDICADORES	Observar los LEDS y mensajes de la consola en el equipo y modulos	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	OB.	Ningun led esta en color rojo y la consola no reporta mensajes de error	
SOFTWARE FIRMWARE ACTUALIZADOS.	Si es que el equipo lo requiere se realizara la actualizacion del software	N/A	OB.	OP	OP	OP	OP	OP	OP	La version debe estar actualizada, tomar como referencia las versiones disponibles en la web del fabricante	
Legenda: Ob.: Actividad obligatoria; Op.: Actividad opcional; N/A: No aplica.											
Observaciones * Debe guardarse la configuración antes de iniciar la verificación y/o reparación del equipo por si se presentan problemas o se borre la configuración, por lo que terminado el trabajo se asegura que tenga la configuración inicial.											
¡IMPORTANTE! COMO PARTE DE LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS DEBEN TOMAR LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES AL MANIPULAR EQUIPOS: 1° ASEGÚRESE QUE SUS HERRAMIENTAS TIENEN EL AISLANTE EN BUENAS CONDICIONES. SI EL MANGO DE SU ALICATE ESTÁ DETERIORADO USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA ELÉCTRICA. 2° SI MANIPULARÁ COMPONENTES QUE OPERAN A VOLTAJES DE LÍNEA DE ALIMENTACIÓN (220VAC, 120VAC, 48VDC, ETC.) BAJE LA LLAVE DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA DEL TABLERO. EN CASO NO PUEDA HACERLO DESCONECTE EL EQUIPO DEL TOMACORRIENTE. 3° TENGA CUIDADO CON LOS CONDENSADORES Y BOBINAS YA QUE ESTOS ALMACEN ENERGÍA Y USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA. 4. USAR PULSERAS Y MANTAS ANTISTÁTICAS AL MANIPULAR TARJETAS INTEGRADAS CON COMPONENTES CMOS.											


STE I 11 Guía de Inspecciones y Pruebas en los Servicios de Soporte de Plataforma Routers

ENTREGABLE:

GMD		STE.I.11 Inspecciones y Pruebas para Routers								USO INTERNO		
										Versión: 01		
										05/01/2015		
										Página 1 de 2		
Tipo de Producto: <u>Ruteadores en general, ya sean modulares o no.</u>												
INSPECCIONES Y PRUEBAS		APLICACIÓN SEGÚN SERVICIO								CRITERIO DE ACEPTACIÓN		RECOMENDACIONES
NOMBRE DE LA PRUEBA	DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA	INSTALACIÓN		MANTENIMIENTO PREVENTIVO		MANTENIMIENTO CORRECTIVO		LABORATORIO				
		Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio			
CONDICIONES DE OPERACION	Verificar que el espacio donde se encuentra ubicado o donde se ubicará el equipo cuente con las dimensiones adecuadas.	OB.	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	N/A	N/A	Se puede manipular el equipo desde todos los ángulos. Las tomas y salidas de aire del equipo no se encuentran obstruidas y el aire fluye libremente. El equipo no recalienta.		
CONDICIONES AMBIENTALES	Verificar que el lugar donde se encuentra ubicado o donde se ubicará el equipo cuente con las condiciones de humedad y temperatura adecuadas según el fabricante.	OB.	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	N/A	N/A	Basándose en su experiencia si percibe que la temperatura excede de 24 °C solicite un equipo de medición. Si encuentra equipos con signo de evisceración solicite un equipo de medición.		
ALIMENTACION ELECTRICA Y LINEA A TIERRA	Verificar niveles de voltaje en el tomacorriente. Medir con el multímetro los valores de Vac.	OB.	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	N/A	N/A	Es tolerable una variación de $\pm 7.5\%$ respecto al voltaje nominal del equipo. De exceder este rango o de advertir oscilaciones de más de 5Vac durante la medición reportarlo al cliente para que el responsable tome medidas correctivas.		
FUNCIONAMIENTO DE VENTILADORES	Observar buen funcionamiento de los ventiladores.	N.A.	N.A.	OP.	OB.	OB.	OB.	OB.	OB.	Sin ruido y que giren libres de elementos que interrumpan su movimiento. No es aceptable si el sistema indica fallas en los ventiladores o se recalienta debido a una deficiente recirculación del aire en el equipo.		
FUNCIONAMIENTO DE FUENTES DE PODER	Observar buen funcionamiento de fuentes de poder.	N/A.	N/A	OP.	OP.	OB.	OB.	OB.	OB.	Ventiladores internos deben girar correctamente y los led indicados deben mostrar actividad de forma correcta. No es aceptable si la fuente de poder falla o se apaga de forma inesperada.	Deberá probarse ambas fuentes de poder para evitar mostrar alertas en el equipo.	
ENCENDIDO Y SELF-TEST	Encender el equipo y observar los indicadores externos como leds, displays y los mensajes en la consola.	N/A	OB.	OB.	OB.	OP.	OB.	OB.	N/A	El encendido del equipo debe superar el POST completamente. Así mismo que no prenda ningún led indicador de falla.	Visualización de POST vía consola y terminal del equipo. El estado de todas las pruebas deberá ser "Passed".	
VERIFICACION DE MENSAJES EN CONSOLA O	Observar los indicadores externos como leds, displays y mensajes en la consola o en el LOG	N/A	N/A	OB.	OB.	OB.	OB.	OB.	OB.	No debe existir ningún mensaje de error en la consola o en el LOG y ningún led que manifiesta error.	Visualización de logs del equipo, dependiendo del fabricante y versión de SO varía el comando. Revisar documentación del fabricante.	
RESPALDO DE LA CONFIGURACION	Realizar respaldo de la configuración del equipo	N/A	N/A	OB.	OB.	OB.	OB.	N/A	N/A	Los archivos de configuración han sido respaldados en un medio de almacenamiento externo.	Previo a cualquier reinicio del equipo, se debe contar con respaldo de la configuración del equipo. Sin ello no se procederá con el reinicio. Al término se debe guardar los cambios realizados sobre la configuración.	
VERIFICACION DEL ARCHIVO DE CONFIGURACION	Verificar con el comando correspondiente que el equipo tiene la configuración inicial	N/A	N/A	OB.	N/A	N/A	OB.	N/A	N/A	El archivo de configuración deberá estar presente en la memoria no volátil del equipo.		
CONECTIVIDAD	Realizar pruebas de conectividad utilizando para ello la herramienta PING y TRACEROUTE	OP.	OP.	OB.	OB.	OB.	OB.	N/A	N/A	El comando aplica deberá obtener respuesta del dispositivo final.	Es la prueba que verifica las conexiones de Internetworking	
Actualización y/o Verificación de Firmware o SO instalado	Comparar el firmware que tiene el equipo con el firmware actualizado proporcionado por el fabricante. Diferentes fuentes (Internet, CDs proporcionados por el fabricante).	OP.	N/A	OP.	N/A	OP.	N/A	OP.	N/A	El equipo debe tener las últimas actualizaciones en lo que refiere a firmware del equipo o tarjetas adicionales. Recomendación: Estos firmware deben ser probados y autorizados a ser instalados por GMD.		
Legenda: Ob.: Actividad obligatoria; Op.: Actividad opcional; N/A: No aplica.												
Observaciones												
¡IMPORTANTE! COMO PARTE DE LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS DEBEN TOMAR LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES AL MANIPULAR EQUIPOS: 1º ASEGÚRESE QUE SUS HERRAMIENTAS TIENEN EL AISLANTE EN BUENAS CONDICIONES. SI EL MANGO DE SU ALICATE ESTÁ DETERIORADO USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA ELÉCTRICA. 2º SI MANIPULARÁ COMPONENTES QUE OPERAN A VOLTAJES DE LÍNEA DE ALIMENTACIÓN (220VAC, 120VAC, 48VDC, ETC.) BAJE LA LLAVE DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA DEL TABLERO. EN CASO NO PUEDA HACERLO DESCONECTE EL EQUIPO DEL TOMACORRIENTE. 3º TENGA CUIDADO CON LOS CONDENSADORES Y BOBINAS YA QUE ESTOS ALMACEN ENERGÍA Y USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA.												

STE I 12 Guía de Inspecciones y Pruebas en los Servicios de Soporte de Plataforma Software de Redes.

ENTREGABLE:


		STE.I.12 Inspecciones y Pruebas de Software de Redes								USO INTERNO Versión: 01 05/01/2015 Página 1 de 2		
Tipo de Producto: Software de Redes												
INSPECCIONES Y PRUEBAS		APLICACIÓN SEGÚN SERVICIO								CRITERIO DE ACEPTACIÓN	RECOMENDACIONES	
NOMBRE DE LA PRUEBA	DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA	INSTALACION		MANTENIMIENTO CORRECTIVO		MANTENIMIENTO PREVENTIVO		LABORATORIO				
		Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio			
1	Verificación de Requerimientos	Verificar que el equipo donde se va a instalar el SW cumpla con los requerimientos mínimos de HW especificados para el producto.	OB.	N/A	OB.	N/A	OP.	N/A	N/A	N/A	Se debe comparar lo que el sistema tiene con lo estipulado por el fabricante, y se debe tener una configuración igual o superior.	
2	Verificación del Sistema Operativo y Parches	Verificar que el sistema operativo sea soportado por el SW y que solo los parches recomendados por el fabricante del SW estén instalados.	OB.	N/A	N/A	OB.	N/A	OP.	N/A	N/A	Se cumple con los requerimiento del sistema operativo y parches recomendados por el fabricante del software.	
3	Verificación Conexión a Red	Verificar que el sistema tenga conectividad a los dispositivos a monitorear. Hacer ping y ssh a los equipos. Aplicar procedimientos de descubrimientos de equipos de red.	OB.	OB.	OP.	OB.	N/A	OB.	N/A	N/A	Los dispositivos remotos deben estar habilitados para responder al ping y deben tener el servicio de adm. Remota habilitado. Las comunidades SNMP deben estar habilitadas para comunicarse con el equipo de monitoreo.	
4	Revisión de Módulos	Verificar que los módulos del producto a utilizar se hayan instalado correctamente, ejecutándolos y validando su funcionamiento.	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	N/A	Los modulos deben levantarse sin mensajes de error y deberian estar brindado el servicio correspondiente.	Verificar las licencias asociadas a cada uno de los módulos en caso requiera reactivación.
Leyenda: Ob.: Actividad obligatoria; Op.: Actividad opcional; N/A: No aplica.												
Observaciones Debe guardarse la configuración antes de iniciar la verificación y/o reparación del equipo por si se presentan problemas o se borre la configuración, por lo que terminado el trabajo se asegura que tenga la configuración inicial.												
"Antes de utilizar alguna copia de este Documento, verifique que el número de Revisión sea igual al que muestra la Lista Maestra de Control o al que muestra el Documento en el DMS, para asegurar que la copia está vigente. De no ser así, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso no previsto."												
"Antes de utilizar alguna copia de este Documento, verifique que el número de Revisión sea igual al que muestra la Lista Maestra de Control o al que muestra el Documento en el DMS, para asegurar que la copia está vigente. De no ser así, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso no previsto."												

STE I 13 Guía de Inspecciones y Pruebas en los Servicios de Soporte de Plataforma Switches.


ENTREGABLE:

GMD		STE.I.13 Inspecciones y Pruebas para Switches								USO INTERNO Versión: 01 05/01/2015 Página 1 de 2	
Tipo de Producto: Switches en general, ya sean modulares o no.											
INSPECCIONES Y PRUEBAS		APLICACIÓN SEGÚN SERVICIO								CRITERIO DE ACEPTACIÓN	RECOMENDACIONES
NOMBRE DE LA PRUEBA	DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA	INSTALACIÓN		MANTENIMIENTO PREVENTIVO		MANTENIMIENTO CORRECTIVO		LABORATORIO			
		Previo al Servicio	Final del	Previo al	Final del Servicio	Previo al	Final del	Previo al	Final del Servicio		
CONDICIONES DE OPERACIÓN	Verificar que el espacio donde se encuentra ubicado o donde se ubicará el equipo cuente con las dimensiones adecuadas.	OB.	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	N/A	N/A	Se puede manipular el equipo desde todos los ángulos. Las tomas y salidas de aire del equipo no se encuentran obstruidas y el aire fluye libremente. El equipo no recalienta.	
CONDICIONES AMBIENTALES	Verificar que el lugar donde se encuentra ubicado o donde se ubicará el equipo cuente con las condiciones de humedad y temperatura adecuadas según el fabricante.	OB.	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	N/A	N/A	Basándose en su experiencia si percibe que la temperatura excede de 24°C solicite un equipo de medición. Si encuentra equipos con signo de exidación solicite un equipo de medición.	
ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA Y LÍNEA A TIERRA	Verificar niveles de voltaje en el tomacorriente. Medir con el multímetro los valores de Vac.	OB.	N/A	OB.	N/A	OP.	N/A	N/A	N/A	Es tolerable una variación de +/-7.5% respecto al voltaje nominal del equipo. De exceder este rango o de advertir oscilaciones de más de 5Vac durante la medición reportarlo al cliente para que el responsable tome medidas correctivas.	
FUNCIONAMIENTO DE VENTILADORES	Observar buen funcionamiento de los ventiladores.	N/A.	N/A.	OP.	OB.	OB.	OB.	OB.	OB.	Sin ruido y que giren libres de elementos que interrumpan su movimiento. No es aceptable si el sistema indica fallas en los ventiladores o se recalienta debido a una deficiente recirculación del aire en el equipo.	
FUNCIONAMIENTO DE FUENTES DE PODER	Observar buen funcionamiento de fuentes de poder.	N/A.	N/A	OP.	OP.	OB.	OB.	OB.	OB.	Ventiladores internos deben girar correctamente y los led indicados deben mostrar actividad de forma correcta. No es aceptable si la fuente de poder falla o se apaga de forma inesperada.	Deberá probarse ambas fuente de poder para evitar mostrar alertas en el equipo.
ENCENDIDO Y SELF-TEST	Encender el equipo y observar los indicadores externos como leds, displays y los mensajes en la consola.	N/A	OB.	OB.	OB.	OP.	OB.	OB.	N/A	El encendido del equipo debe superar el POST completamente. Así mismo que no prenda ningún led indicador de falla.	Visualización de POST vía consola y terminal del equipo. El estado de todas las pruebas deberá ser "Passed".
VERIFICACIÓN DE MENSAJES EN CONSOLA O INDICADORES	Observar los indicadores externos como leds, displays y mensajes en la consola o en el LOG	N/A	N/A	OB.	OB.	OB.	OB.	OB.	OB.	No debe existir ningún mensaje de error en la consola o en el LOG y ningún led que manifiesta error.	Visualización de logs del equipo, dependiendo del fabricante y versión de SO varia el comando. Revisar documentación del fabricante.
RESPALDO DE LA CONFIGURACIÓN	Realizar respaldo de la configuración del equipo	N/A	N/A	OB.	OB.	OB.	OB.	N/A	N/A	Los archivos de configuración han sido respaldada en un medio de almacenamiento externo.	Previo a cualquier reinicio del equipo, se debe contar con respaldo de la configuración del equipo. Sin ello no se procederá con el reinicio. Al término se debe guardar los cambios realizados sobre
VERIFICACIÓN DEL ARCHIVO DE CONFIGURACIÓN	Verificar con el comando correspondiente que el equipo tiene la configuración inicial	N/A	N/A	OB.	N/A	N/A	OB.	N/A	N/A	El archivo de configuración deberá estar presente en la memoria no volátil del equipo.	
CONECTIVIDAD	Verificar que exista conectividad entre los host conectados al equipo, utilizando la herramienta PING	OP.	OP.	OB.	OB.	OB.	OB.	N/A	N/A	El comando aplica debiera obtener respuesta del dispositivo final.	Es la prueba que verifica las conexiones de Internetworking
Actualización y/o Verificación de Firmware o SO instalado	Comparar el firmware que tiene el equipo con el firmware actualizado proporcionado por el fabricante. Diferentes fuentes (Internet, CDs proporcionado por el fabricante).	OP	NA	OP	N.A.	OP	N.A	OP	N.A.	El equipo debe tener las últimas actualizaciones en lo que refiere a firmware del equipo o tarjetas adicionales. Recomendación: Estos firmware deben ser probados y autorizados a ser instalados por GMD.	
Legenda: Ob.: Actividad obligatoria; Op.: Actividad opcional; N/A: No aplica.											
Observaciones											
¡IMPORTANTE! COMO PARTE DE LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS DEBEN TOMAR LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES AL MANIPULAR EQUIPOS: 1º ASEGÚRESE QUE SUS HERRAMIENTAS TIENEN EL AISLANTE EN BUENAS CONDICIONES. SI EL MANGO DE SU ALICATE ESTÁ DETERIORADO USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA ELÉCTRICA. 2º SI MANIPULARÁ COMPONENTES QUE OPERAN A VOLTAJES DE LÍNEA DE ALIMENTACIÓN (220VAC, 120VAC, 48VDC, ETC.) BAJE LA LLAVE DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA DEL TABLERO. EN CASO NO PUEDA HACERLO DESCONECTE EL EQUIPO DEL TOMACORRIENTE. 3º TENGA CUIDADO CON LOS CONDENSADORES Y BOBINAS YA QUE ESTOS ALMACEN ENERGÍA Y USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA. 4. USAR PULSERAS Y MANTAS ANTIESTÁTICAS AL MANIPULAR TARJETAS INTEGRADAS CON COMPONENTES CMOS.											

ENTREGABLE:


		STE.I.21 Inspecciones y Pruebas para Wireless Access Point								Versión: 01 05/01/2015 Página 1 de 2		
Tipo de Producto: <u>Wireless Access Point, ya sean modulares o no.</u>												
NOMBRE DE LA PRUEBA	DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA	APLICACIÓN SEGÚN SERVICIO								CRITERIO DE ACEPTACIÓN	RECOMENDACIONES	
		INSTALACIÓN		MANTENIMIENTO PREVENTIVO		MANTENIMIENTO CORRECTIVO		LABORATORIO				
		Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio			
1	CONDICIONES DE OPERACION	Verificar que el espacio donde se encuentra ubicado o donde se ubicara el equipo cuente con las dimensiones adecuadas.	OB.	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	N/A	N/A	Se puede manipular el equipo desde todos los ángulos. Las tomas y salidas de aire del equipo no se encuentran obstruidas y el aire fluye libremente. El equipo no recalienta.	
2	CONDICIONES AMBIENTALES	Verificar que el lugar donde se encuentra ubicado o donde se ubicara el equipo cuente con las condiciones de humedad y temperatura adecuadas según el fabricante.	OB.	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	N/A	N/A	Basándose en su experiencia si percibe que la temperatura excede de 24°C solicite un equipo de medición. Si encuentra equipos con signo de oxidación solicite un equipo de medición.	
3	ALIMENTACION ELECTRICA Y TOMA ELECTRICA	Verificar niveles de voltaje en el tomacorriente. Medir con el multímetro los valores de Vac.	OB.	N/A	OB.	N/A	OP.	N/A	N/A	N/A	Es tolerable una variación de +/-7.5% respecto al voltaje nominal del equipo. De exceder este rango o de advertir oscilaciones de más de 5Vac durante la medición reportarlo al cliente para que el responsable tome medidas correctivas.	
4	ENCENDIDO Y SELF-TEST	Encender el equipo y observar los indicadores externos como leds, displays y los mensajes en la consola.	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	OB.	OB.	N/A	El encendido del equipo debe superar el POST completamente. Así mismo que no prenda ningún led indicador de falla.	Visualización de POST via consola y terminal del equipo. El estado de todas las
5	VERIFICACION DE MENSAJES EN CONSOLA O INDICADORES	Observar los indicadores externos como leds, displays y mensajes en la consola o en el LOG	N/A	N/A	OB.	OB.	OB.	OB.	OB.	OB.	No debe existir ningún mensaje de error en la consola o en el LOG y ningún led que manifiesta error.	Visualización de logs del equipo, dependiendo del fabricante y version de SO varia el comando. Revisar documentación del fabricante.
6	RESPALDO DE LA CONFIGURACION	Realizar respaldo de la configuracion del equipo	N/A	N/A	OB.	OB.	OB.	OB.	N/A	N/A	Los archivos de configuración han sido respaldada en un medio de almacenamiento externo.	Previo a cualquier reinicio del equipo, se debe contar con respaldo de la configuración del equipo. Sin ello no se procederá con el reinicio. Al término se debe guardar los cambios realizados sobre
7	VERIFICACION DEL ARCHIVO DE CONFIGURACION	Verificar con el comando correspondiente que el equipo tiene la configuración inicial	N/A	N/A	OB.	N/A	N/A	OB.	N/A	N/A	El archivo de configuración deberá estar presente en la memoria no volátil del equipo.	
8	FUNCIONAMIENTO	Ejecutar el protocolo de pruebas para verificar el correcto funcionamiento	N/A	OB.	OB.	OB.	OP.	OB.	N/A	N/A	El resultado del protocolo de pruebas debería ser satisfactorio	
Legenda: Ob.: Actividad obligatoria; Op.: Actividad opcional; N/A: No aplica.												
Observaciones												
¡IMPORTANTE! COMO PARTE DE LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS DEBEN TOMAR LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES AL MANIPULAR EQUIPOS: 1º ASEGÚRESE QUE SUS HERRAMIENTAS TIENEN EL AISLANTE EN BUENAS CONDICIONES. SI EL MANGO DE SU ALICATE ESTÁ DETERIORADO USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA ELÉCTRICA. 2º SI MANIPULARÁ COMPONENTES QUE OPERAN A VOLTAJES DE LÍNEA DE ALIMENTACIÓN (220VAC, 120VAC, 48VDC, ETC.) BAJE LA LLAVE DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA DEL TABLERO. EN CASO NO PUEDA HACERLO DESCONECTE EL EQUIPO DEL TOMACORRIENTE. 3º TENGA CUIDADO CON LOS CONDENSADORES Y BOBINAS YA QUE ESTOS ALMACEN ENERGÍA Y USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA. 4. USAR PULSERAS Y MANTAS ANTIESTÁTICAS AL MANIPULAR TARJETAS INTEGRADAS CON COMPONENTES CMOS.												
"Antes de utilizar alguna copia de este Documento, verifique que el número de Revisión sea igual al que muestra la Lista Maestra de Control o al que muestra el Documento en el DMS, para asegurar que la copia está vigente. De no ser así, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso no previsto."												

ENTREGABLE:

											USO INTERNO		
STE.I.38 Inspecciones y Pruebas para Monitores											Versión: 01		
											05/01/2015		
											Página 1 de 1		
Tipo de Producto : Monitores, Pantalla de TV, LED, LCD													
INSPECCIONES Y PRUEBAS		APLICACIÓN SEGÚN SERVICIO								CRITERIO DE ACEPTACIÓN		RECOMENDACIONES	
NOMBRE DE LA PRUEBA	DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA	INSTALACION		MANTENIMIENTO CORRECTIVO		MANTENIMIENTO PREVENTIVO		LABORATORIO					
		Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio				
1	ENCENDIDO DE PANTALLA	Consiste en verificar que el equipo inicialice y muestre en la pantalla la imagen por defecto según fabricante (Logo, icono, etc).	OB	OP	OB	N.A.	OB	N.A.	OB	OP	La pantalla deberá encenderse correctamente y emitir luz en la imagen a proyectar.		
2	MUESTRA DE IMAG	Consiste en observar y/o verificar que el equipo muestre la imagen acorde a resolución.	OB	OP	OB	N.A.	OB	N.A.	OB	OP	La pantalla debe mostrar la imagen proyectada con alta calidad, sin presentar manchas o colores incorrectos. Se probará conectando los diferentes interfaces de video (DVI, VGA, HDMI)		
3	PRUEBAS DE BOTONES	Verificar que los botones del monitor cumplan su función predefinida.	OP	OB	OP	OB	OB	OB	OP	N.A.	Las opciones de brillo, color, deben realizarse de forma satisfactoria.		
Legenda: Ob.: Actividad obligatoria; Op.: Actividad opcional; N/A: No aplica.													
Observaciones													
¡IMPORTANTE! COMO PARTE DE LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS DEBEN TOMAR LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES AL MANIPULAR EQUIPOS: 1º ASEGÚRESE QUE SUS HERRAMIENTAS TIENEN EL AISLANTE EN BUENAS CONDICIONES. SI EL MANGO DE SU ALICATE ESTÁ DETERIORADO USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA ELÉCTRICA. 2º SI MANIPULARA COMPONENTES QUE OPERAN A VOLTAJES DE LÍNEA DE ALIMENTACIÓN (220VAC, 120VAC, 48VDC, ETC.) BAJE LA LLAVE DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA DEL TABLERO. EN CASO NO PUEDA HACERLO DESCONECTE EL EQUIPO DEL TOMACORRIENTE. 3º TENGA CUIDADO CON LOS CONDENSADORES Y BOBINAS YA QUE ESTOS ALMACEN ENERGÍA Y USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA. 4. USAR PULSERAS Y MANTAS ANTISTÁTICAS AL MANIPULAR TARJETAS INTEGRADAS CON COMPONENTES CMOS.													
Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley													


STE I 39 Guía de Inspecciones y Pruebas en los Servicios de Soporte de Plataforma Teléfonos.

ENTREGABLE:

		STE.I.39 Inspecciones y Pruebas para Teléfonos										USO INTERNO	
												Versión: 01	05/01/2015
Página 1 de 1													
Tipo de Producto :		Teléfonos IP											
INSPECCIONES Y PRUEBAS		APLICACIÓN SEGÚN SERVICIO								CRITERIO DE ACEPTACIÓN	RECOMENDACIONES		
NOMBRE DE LA PRUEBA	DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA	INSTALACION		MANTENIMIENTO CORRECTIVO		MANTENIMIENTO PREVENTIVO		LABORATORIO					
		Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio				
3	SELFTEST	Consiste en observar y/o verificar que el sistema del equipo, luego de encenderlo, reconozca el hardware del equipo.								No haber obtenido mensajes de error en la pantalla del teléfono después de haber realizado el Power on Self Test. El teléfono debe llegar al estado de Registrando.			
7	BOOT DE FIRMWARE.	Observar que el teléfono inicie correctamente y cargue el firmware por defecto de fábrica.								No obtener mensajes de error durante el arranque del SO. El SO debe reconocer principalmente memoria, procesador, dispositivos.	Si cuenta con una Central Telefónica se registrará el teléfono, caso contrario quedará en espera de Registro.		
9	ACCESO A RED Y SU	Verificar el acceso al entorno de red y sus parámetros de configuración (IP, Gateway, TFTP, DNS, etc).								Conexión a la red y configuración de parámetros previos al registro de teléfono en Central Telefónica.			
11	REGISTRO DE TELEFONO CENTRAL	Verificar que el teléfono este registrado en la central telefónica y pueda ejecutar llamadas.								El equipo debe estar registrado en la central telefónica asociado a un anexo y poder ejecutar llamadas con otro anexo.			
Legenda: Ob.: Actividad obligatoria; Op.: Actividad opcional; N/A: No aplica.													
Observaciones Debe guardarse la configuración antes de iniciar la verificación y/o reparación del equipo por si se presentan problemas o se borre la configuración, por lo que terminado el trabajo se asegura que tenga la configuración inicial.													
¡IMPORTANTE! COMO PARTE DE LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS DEBEN TOMAR LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES AL MANIPULAR EQUIPOS: 1° ASEGÚRESE QUE SUS HERRAMIENTAS TIENEN EL AISLANTE EN BUENAS CONDICIONES. SI EL MANGO DE SU ALICATE ESTÁ DETERIORADO USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA ELÉCTRICA. 2° SI MANIPULARÁ COMPONENTES QUE OPERAN A VOLTAJES DE LÍNEA DE ALIMENTACIÓN (220VAC, 120VAC, 48VDC, ETC.) BAJE LA LLAVE DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA DEL TABLERO. EN CASO NO PUEDA HACERLO DESCONECTE EL EQUIPO DEL TOMACORRIENTE. 3° TENGA CUIDADO CON LOS CONDENSADORES Y BOBINAS YA QUE ESTOS ALMACEN ENERGÍA Y USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA. 4. USAR PULSERAS Y MANTAS ANTIESTÁTICAS AL MANIPULAR TARJETAS INTEGRADAS CON COMPONENTES CMOS.													
Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley													

STE I 40 Guía de Inspecciones y Pruebas en los Servicios de Soporte de Plataforma Appliance de Red.

ENTREGABLE:

		STE.I.40 Inspecciones y Pruebas para Appliance de Red								USO INTERNO	
										Versión: 01 05/01/2015 Página 1 de 2	
Tipo de Producto: <u>Appliance de Red, ya sean modulares o no.</u>											
INSPECCIONES Y PRUEBAS		APLICACIÓN SEGÚN SERVICIO								CRITERIO DE ACEPTACIÓN	RECOMENDACIONES
NOMBRE DE LA PRUEBA	DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA	INSTALACIÓN		MANTENIMIENTO PREVENTIVO		MANTENIMIENTO CORRECTIVO		LABORATORIO			
		Previo al Servicio	Final del	Previo al	Final del Servicio	Previo al	Final del	Previo al	Final del Servicio		
CONDICIONES DE OPERACION	Verificar que el espacio donde se encuentra ubicado o donde se ubicara el equipo cuente con las dimensiones adecuadas.	OB.	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	N/A	N/A	Se puede manipular el equipo desde todos los ángulos. Las tomas y salidas de aire del equipo no se encuentran obstruidas y el aire fluye libremente. El equipo no recalienta.	
CONDICIONES AMBIENTALES	Verificar que el lugar donde se encuentra ubicado o donde se ubicara el equipo cuente con las condiciones de humedad y temperatura adecuadas según el fabricante.	OB.	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	N/A	N/A	Basándose en su experiencia si percibe que la temperatura excede de 24°C solicite un equipo de medición. Si encuentra equipos con signo de exidación solicite un equipo de medición.	
ALIMENTACION ELECTRICA Y LINEA A TIERRA	Verificar niveles de voltaje en el tomacorriente. Medir con el multímetro los valores de Vac.	OB.	N/A	OB.	N/A	OP.	N/A	N/A	N/A	Es tolerable una variación de +/-7.5% respecto al voltaje nominal del equipo. De exceder este rango o de advertir oscilaciones de más de 5Vac durante la medición reportarlo al cliente para que el responsable tome medidas correctivas.	
FUNCIONAMIENTO DE VENTILADORES	Observar buen funcionamiento de los ventiladores.	N.A.	N.A.	OP.	OB.	OB.	OB.	OB.	OB.	Sin ruido y que giren libres de elementos que interrumpan su movimiento. No es aceptable si el sistema indica fallas en los ventiladores o se recalienta debido a una deficiente recirculación del aire en el equipo.	
FUNCIONAMIENTO DE FUENTES DE PODER	Observar buen funcionamiento de fuentes de poder.	N/A.	N/A	OP.	OP.	OB.	OB.	OB.	OB.	Ventiladores internos deben girar correctamente y los led indicados deben mostrar actividad de forma correcta. No es aceptable si la fuente de poder falla o se apaga de forma inesperada.	Deberá probarse ambas fuente de poder para evitar mostrar alertas en el equipo.
ENCENDIDO Y SELF-TEST	Encender el equipo y observar los indicadores externos como leds, displays y los mensajes en la consola.	N/A	OB.	OB.	OB.	OP.	OB.	OB.	N/A	El encendido del equipo debe superar el POST completamente. Así mismo que no prenda ningún led indicador de falla.	Visualización de POST via consola y terminal del equipo. El estado de todas las pruebas deberá ser "Passed".
VERIFICACION DE MENSAJES EN CONSOLA O INDICADORES	Observar los indicadores externos como leds, displays y mensajes en la consola o en el LOG	N/A	N/A	OB.	OB.	OB.	OB.	OB.	OB.	No debe existir ningún mensaje de error en la consola o en el LOG y ningún led que manifiesta error.	Visualización de logs del equipo, dependiendo del fabricante y version de SO varia el comando. Revisar documentación del fabricante.
RESPALDO DE LA CONFIGURACION	Realizar respaldo de la configuracion del equipo	N/A	N/A	OB.	OB.	OB.	OB.	N/A	N/A	Los archivos de configuración han sido respaldada en un medio de almacenamiento externo.	Previo a cualquier reinicio del equipo, se debe contar con respaldo de la configuración del equipo. Sin ello no se procederá con el reinicio. Al término se debe guardar los cambios realizados sobre
VERIFICACION DEL ARCHIVO DE CONFIGURACION	Verificar con el comando correspondiente que el equipo tiene la configuracion inicial	N/A	N/A	OB.	N/A	N/A	OB.	N/A	N/A	El archivo de configuracion deberá estar presente en la memoria no volátil del equipo.	
CONECTIVIDAD	Verificar que exista conectividad entre los host conectados al equipo, utilizando la herramienta PING	OP.	OP.	OB.	OB.	OB.	OB.	N/A	N/A	El comando aplica debiera obtener respuesta del dispositivo final.	Es la prueba que verifica las conexiones de Internetworking
Actualización y/o Verificación de Firmware o SO instalado	Comparar el firmware que tiene el equipo con el firmware actualizado proporcionado por el fabricante. Diferentes fuentes (Internet, CDs proporcionado por el fabricante).	OP	NA	OP	N.A.	OP	N.A	OP	N.A.	El equipo debe tener las últimas actualizaciones en lo que refiere a firmware del equipo o tarjetas adicionales. Recomendación: Estos firmware deben ser probados y autorizados a ser instalados por GMD.	
Leyenda: Ob.: Actividad obligatoria; Op.: Actividad opcional; N/A: No aplica.											
Observaciones											
¡IMPORTANTE! COMO PARTE DE LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS DEBEN TOMAR LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES AL MANIPULAR EQUIPOS: 1º ASEGÚRESE QUE SUS HERRAMIENTAS TIENEN EL AISLANTE EN BUENAS CONDICIONES. SI EL MANGO DE SU ALICATE ESTÁ DETERIORADO USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA ELÉCTRICA. 2º SI MANIPULARÁ COMPONENTES QUE OPERAN A VOLTAJES DE LÍNEA DE ALIMENTACIÓN (220VAC, 120VAC, 48VDC, ETC.) BAJE LA LLAVE DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA DEL TABLERO. EN CASO NO PUEDA HACERLO DESCONECTE EL EQUIPO DEL TOMACORRIENTE. 3º TENGA CUIDADO CON LOS CONDENSADORES Y BORNAS YA QUE ESTOS ALMACEN ENERGÍA Y USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA.											

STE I 41 Guía de Inspecciones y Pruebas en los Servicios de Soporte de Plataforma Impresoras.

ENTREGABLE:

GMD		STE.I.41 Inspecciones y Pruebas para Impresoras								USO INTERNO		
										Versión: 01		
										06/04/2017		
										Página 1 de 1		
Tipo de Producto : IMPRESORAS												
INSPECCIONES Y PRUEBAS		APLICACIÓN SEGÚN SERVICIO								CRITERIO DE ACEPTACIÓN		RECOMENDACIONES
NOMBRE DE LA PRUEBA	DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA	INSTALACION		MANTENIMIENTO O CORRECTIVO		MANTENIMIENTO PREVENTIVO		LABORATORIO				
		Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio			
CONDICIONES DE OPERACION	Se verifica que el espacio donde está ubicado el equipo cuenta con las dimensiones y temperatura adecuadas según el fabricante.	OB	N.A.	OB	N.A.	OB	N.A.	N.A.	N.A.	Se puede manipular el equipo desde todos los ángulos. Las tomas y salidas de aire del equipo no se encuentran obstruidas y el aire fluye libremente. El equipo no recalienta.		
ALIMENTACION ELECTRICA	Verificar niveles de voltaje en el tomacorriente. Medir con el multímetro los valores de Vac y que tenga conexión a tierra.	OB	N.A.	OB	N.A.	OB	N.A.	N.A.	N.A.	Es tolerable una variación de $\pm 8.8\%$ respecto al voltaje nominal del equipo. De exceder este rango o de advertir oscilaciones de más de 5Vac durante la medición reportarlo al cliente para que el responsable tome medidas correctivas.	Si el equipo es alimentado por un estabilizador revisar el log en busca de deficiencias en el mismo que puedan perjudicar la funcionalidad de la impresora.	
SELF TEST	Consiste en observar y/o verificar que el sistema del equipo, luego de encenderlo, reconozca sus dispositivos insertados en el equipo: memoria, disco duro, fusor, tóner, bandejas de papel. Observar los leds o mensajes que emite el equipo.	OB	OP	OB	N.A.	OB	N.A.	OB	OB	No haber obtenido mensajes o pitidos de error (tabla de errores especificadas por los fabricantes), durante este proceso. Los leds o mensajes en el panel de operaciones no deben indicar falla alguna.		
TEST HARDWARE	Consiste en el uso del Diagnosticador que viene instalado en el equipo para verificar la operación correcta de los dispositivos.	OB	N.A.	OB	OP	OP	OB	OB	OP	Las pruebas que incluye el software diagnosticador no deben indicar ningún error del dispositivo.		
FUNCIONAMIENTO DE VENTILADORES	Observar funcionamiento de los ventiladores, eliminando cualquier obstrucción que no permitiese un funcionamiento correcto de los mismos.	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	Sin ruido, que gire a una velocidad constante (en algunos sistemas, dependiendo de especificaciones del fabricante, una velocidad mayor puede indicar falta de ventilación).		
FUNCIONAMIENTO DE IMPRESORA Y COPIADORA	Comprobar el funcionamiento correcto de estos dispositivos. Verificando su operación desde en panel de operaciones.	OB	OP	OP	OB	OP	OB	OB	OB	Que indiquen un funcionamiento correcto. Todas las funciones posible de estos dispositivos deben ser probadas.		
BOOT DE SISTEMAS OPERATIVOS	Observar correctamente inicialización del SO y servicios.	OP	OP	OB	OB	OB	OB	OP	OP	No obtener mensajes de error durante el arranque del SO. El SO debe reconocer principalmente disco duro, toner, fusor, bandejas de papel.		
ACCESO A RED Y SU CONFIGURACION	Verificar el acceso al entorno de red, y el uso de recursos de red.	OP	OP	OP	OB	OB	OB	OP	OP	Conexión a la red, verificación en el User Tools, para configurar IP Address y posibilidad de conectarse a alguna red.		
VERIFICACION DEL SETUP	Observación y verificación de los parámetros especificados en el SP Mode (hora, fecha, zona horaria) del equipo.	OB	OP	OB	OP	OB	OB	OP	OP	El SP Mode, debe tener las variables de configuración y del sistema que se encuentran en el equipo.		
ACTUALIZACION Y/O VERIFICACION DE FIRMWARE ACTUALIZADO	Comparar el firmware que tiene el equipo con el firmware actualizado proporcionado por el fabricante.(paginas del fabricante en el Internet).	OP	N.A.	OP	N.A.	OP	N.A.	OP	N.A.	El equipo debe tener las últimas actualizaciones en lo que refiere a firmware. Recomendación: Estos firmware deben ser probados y autorizados a ser instalados por GMD. Antes de su aplicación el cliente debe ser informado.		
Legenda: Ob.: Actividad obligatoria; Op.: Actividad opcional; N.A.: No aplica.												
Observaciones Debe guardarse la configuración antes de iniciar la verificación y/o reparación del equipo por si se presentan problemas o se borre la configuración, por lo que terminado el trabajo se asegura que tenga la configuración inicial.												
¡IMPORTANTE! COMO PARTE DE LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS DEBEN TOMAR LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES AL MANIPULAR EQUIPOS: 1º ASEGURESE QUE SUS HERRAMIENTAS TIENEN EL AISLANTE EN BUENAS CONDICIONES. SI EL MANGO DE SU ALICATE ESTÁ DETERIORADO USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA ELÉCTRICA. 2º SI MANIPULARÁ COMPONENTES QUE OPERAN A VOLTAJES DE LÍNEA DE ALIMENTACIÓN (220VAC, 120VAC, 48VDC, ETC) BAJE LA LLAVE DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA DEL TABLERO. EN CASO NO PUEDA HACERLO DESCONECTE EL EQUIPO DEL TOMACORRIENTE. 3º TENGA CUIDADO CON LOS CONDENSADORES Y BOBINAS YA QUE ESTOS ALMACEN ENERGÍA Y USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA. 4. USAR PULSERAS Y MANTAS ANTIESTÁTICAS AL MANIPULAR TARJETAS INTEGRADAS CON COMPONENTES ELECTRONICOS.												
Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley												


STE I 42 Guía de Inspecciones y Pruebas en los Servicios de Soporte de Plataforma Plotter.

ENTREGABLE:

GMD		STE.I.42 Inspecciones y Pruebas para Plotter								USO INTERNO	
										Versión: 01	
										06/04/2017	
										Página 1 de 1	
Tipo de Producto : PLOTTER											
INSPECCIONES Y PRUEBAS		APLICACIÓN SEGÚN SERVICIO								CRITERIO DE ACEPTACIÓN	RECOMENDACIONES
NOMBRE DE LA PRUEBA	DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA	INSTALACION		MANTENIMIENTO O CORRECTIVO		MANTENIMIENTO PREVENTIVO		LABORATORIO			
		Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio		
CONDICIONES DE OPERACION	Se verifica que el espacio donde está ubicado el equipo cuenta con las dimensiones y temperatura adecuadas según el fabricante.	OB	N.A.	OB	N.A.	OB	N.A.	N.A.	N.A.	El equipo no debe inclinarse mayor a un ángulo de 45°. Las tomas y salidas de aire del equipo no se encuentran obstruidas y el aire fluye libremente. El equipo no recalienta.	
ALIMENTACION ELECTRICA	Verificar niveles de voltaje en el tomacorriente. Medir con el multímetro los valores de Vac y que tenga conexión a tierra.	OB	N.A.	OB	N.A.	OB	N.A.	N.A.	N.A.	Es tolerable una variación de $\pm 3.6\%$ respecto al voltaje nominal del equipo. De exceder este rango o de advertir oscilaciones de más de 5Vac durante la medición reportarlo al cliente para que el responsable tome medidas correctivas.	Si el equipo es alimentado por un estabilizador revisar el log en busca de deficiencias en el mismo que puedan perjudicar la funcionalidad de la Plotter.
SELFTEST	Consiste en observar y/o verificar que el sistema del equipo, luego de encenderlo, reconozca sus dispositivos insertados en el equipo: memoria, disco duro, fusor, tóner, bandejas de papel. Observar los leds o mensajes que emite el equipo.	OB	OP	OB	N.A.	OB	N.A.	OB	OB	No haber obtenido mensajes o pitidos de error (tabla de errores especificadas por los fabricantes), durante este proceso. Los leds o mensajes en el panel de operaciones no deben indicar falla alguna.	
TEST HARDWARE	Consiste en el uso del Diagnosticador que viene instalado en el equipo para verificar la operación correcta de los dispositivos.	OB	N.A.	OB	OP	OP	OB	OB	OP	Las pruebas que incluye el software diagnosticador no deben indicar ningún error del dispositivo.	
FUNCIONAMIENTO DE VENTILADORES	Observar funcionamiento de los ventiladores, eliminando cualquier obstrucción que no permitiera un funcionamiento correcto de los mismos.	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	Sin ruido, que gire a una velocidad constante (en algunos sistemas, dependiendo de especificaciones del fabricante, una velocidad mayor puede indicar falta de ventilación).	
FUNCIONAMIENTO DE IMPRESIÓN	Comprobar el funcionamiento correcto de estos dispositivos. Verificando su operación desde el panel de operaciones.	OB	OP	OP	OB	OP	OB	OB	OB	Que indiquen un funcionamiento correcto. Todas las funciones posibles de estos dispositivos deben ser probadas.	
BOOT DE SISTEMAS OPERATIVOS	Observar correctamente inicialización del SO y servicios.	OP	OP	OB	OB	OB	OB	OP	OP	No obtener mensajes de error durante el arranque del SO. El SO debe reconocer principalmente disco duro, toner, fusor, bandejas de papel.	
ACCESO A RED Y SU CONFIGURACION	Verificar el acceso al entorno de red, y el uso de recursos de red.	OP	OP	OP	OB	OB	OB	OP	OP	Conexión a la red, verificación en el User Tools, para configurar IP Address y posibilidad de conectarse a alguna red.	
VERIFICACION DEL SETUP	Observación y verificación de los parámetros especificados en el SP Mode (hora, fecha, zona horaria) del equipo.	OB	OP	OB	OP	OB	OB	OP	OP	El SP Mode, debe tener las variables de configuración y del sistema que se encuentran en el equipo.	
ACTUALIZACION Y VERIFICACION DE FIRMWARE ACTUALIZADO	Comparar el firmware que tiene el equipo con el firmware actualizado proporcionado por el fabricante (paginas del fabricante en el Internet).	OP	NA	OP	N.A.	OP	N.A.	OP	N.A.	El equipo debe tener las últimas actualizaciones en lo que refiere a firmware. Recomendación: Estos firmware deben ser probados y autorizados a ser instalados por GMD. Antes de su aplicación el cliente debe ser informado.	
Legenda: Ob.: Actividad obligatoria; Op.: Actividad opcional; N/A: No aplica.											
Observaciones Debe guardarse la configuración antes de iniciar la verificación y/o reparación del equipo por si se presentan problemas o se borra la configuración, por lo que terminado el trabajo se asegura que tenga la configuración inicial.											
¡IMPORTANTE! COMO PARTE DE LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS DEBEN TOMAR LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES AL MANIPULAR EQUIPOS: 1º ASEGURESE QUE SUS HERRAMIENTAS TIENEN EL AISLANTE EN BUENAS CONDICIONES. SI EL MANGO DE SU ALICATE ESTÁ DETERIORADO USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA ELÉCTRICA. 2º SI MANIPULARÁ COMPONENTES QUE OPERAN A VOLTAJES DE LÍNEA DE ALIMENTACIÓN (220VAC, 120VAC, 48VDC, ETC.) BAJE LA LLAVE DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA DEL TABLERO. EN CASO NO PUEDA HACERLO DESCONECTE EL EQUIPO DEL TOMACORRIENTE. 3º TENGA CUIDADO CON LOS CONDENSADORES Y BOBINAS YA QUE ESTOS ALMACEN ENERGÍA Y USTED PUEDE RECIBIR UNA DESCARGA. 4. USAR PULSERAS Y MANTAS ANTIESTÁTICAS AL MANIPULAR TARJETAS INTEGRADAS CON COMPONENTES ELECTRONICOS.											
Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.											

STE I 43 Guía de Inspecciones y Pruebas en los Servicios de Soporte de Plataforma Storage.

ENTREGABLE:

		STE.I.43 Inspecciones y Pruebas para Storage										USO INTERNO	
												Versión: 01	
												05/01/2015	
												Página 1 de 2	
Tipo de Producto: STORAGE													
INSPECCIONES Y PRUEBAS		APLICACIÓN SEGÚN SERVICIO								CRITERIO DE ACEPTACIÓN		RECOMENDACIONES	
NOMBRE DE LA PRUEBA	DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA	INSTALACION		MANTENIMIENTO CORRECTIVO		MANTENIMIENTO PREVENTIVO		LABORATORIO					
		Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio	Previo al Servicio	Final del Servicio				
CONDICIONES DE OPERACION	Se verifica que el espacio donde está ubicado el equipo cuenta con las dimensiones y temperatura adecuados según el fabricante.	OB.	N/A	OB.	N/A	OB.	N/A	N/A	N/A	Se puede manipular el equipo desde todos los ángulos. Las tomas y salidas de aire del equipo no se encuentran obstruidas y el aire fluye libremente. El equipo no recalienta.			
ALIMENTACION ELECTRICA	Verificar niveles de voltaje en el tomacorriente. Medir con el multímetro los valores de Vac.	OB.	N/A	OB.	N/A	OP.	N/A	N/A	N/A	Es tolerable una variación de +/-7.5% respecto al voltaje nominal del equipo. De exceder este rango o de advertir oscilaciones de más de 5Vac durante la medición reportarlo al cliente para que el responsable tome medidas.			
Self Test	Consiste en el encendido del equipo, observar y/o verificar que el sistema del equipo reconozca sus dispositivos insertados en el equipo: memoria, tarjeta de video, procesador. Observar los LEDs del equipo.	OB.	OP.	OB.	N.A.	OB.	N.A.	OB.	OB.	No haber obtenido mensajes o indicadores de error (tabla de errores especificadas por los fabricantes) durante este proceso. Lograr que el S.O arranque ya sea de disquete y/o disco si es que lo tuviera instalado.			
Test Hardware	Consiste en el uso de un diagnóstico apropiado para el equipo (en algunos equipos puede estar incluido en una partición del disco duro y/o BIOS del sistema), para verificar la operación correcta de los dispositivos instalados en el equipo.	OP.	N.A.	OB.	OP.	OP.	OB.	OB.	OP.	Ninguna de las pruebas que incluye el diagnóstico, puede indicar error en los dispositivos.			
Funcionamiento de ventiladores	Observar buen funcionamiento de los ventiladores.	N.A.	N.A.	OP.	OP.	OB.	OB.	OB.	OB.	Sin ruido y que giren libres de elementos que interrumpan su movimiento. No es aceptable si el sistema indica fallas en los ventiladores o se recalienta debido a una deficiente recirculación del aire en el equipo.			
Funcionamiento de fuentes de poder	Observar buen funcionamiento de fuentes de poder.	N/A.	N/A	OP.	OP.	OB.	OB.	OB.	OB.	Ventiladores internos deben girar correctamente y los led indicados deben mostrar actividad de forma correcta. No es aceptable si la fuente de poder falla o se apaga de forma inesperada.	Deberá probarse ambas fuentes de poder para evitar mostrar alertas en el equipo.		
Funcionamiento de CD, diskettera y tape	Comprobar el funcionamiento correcto de los dispositivos. Verificando su operación desde el Sistema Operativo.	OP.	OP.	OP.	OB.	OP.	OB.	OP.	OB.	Que indiquen un funcionamiento correcto. Todas las funciones posibles de estos dispositivos deben ser probadas: lectura, escritura. No debe haber errores.			
Boot de Sistema Operativo	Observar correcta inicialización del S.O. y servicios.	OP.	OP.	OB.	OB.	OB.	OB.	OP.	OP.	Revisión de log's, no obtener mensajes de error, los servicios deben estar bien. El SO debe reconocer principalmente memoria, procesadores y dispositivos.			
Revisión de virus	Utilizar un antivirus vigente y verificar la no existencia de archivos infectados.	OP.	N.A.	OP.	N.A.	N/A.	N/A.	N/A.	N/A.	Log o resumen del antivirus debe indicar cero archivos infectados. Así como el MBR y la FAT del disco deben estar limpios, es decir no infectados.			
Reconocimiento de red	Verificar el acceso al entorno de red y el uso de recursos de red.	OP.	OP.	OP.	OB.	OB.	OB.	OP.	OP.	Conexión a la red, habilitación para compartir archivos e impresoras, posibilidad de conectarse a alguna impresora de red.			
Reconocimiento de Disco Duro	Verificar que los disco duros instalados sean reconocidos al termino del proceso de boot.	OB.	OB.	OP.	OB.	OP.	OP.	OB.	OB.	Revisión de led indicadores en los discos duros instalados, estos no deben presenta alguna señal de alerta.	Los discos duros no deberan ser revisados a menos que existan alguna señal de falla en ellos		
Actualización y/o Verificación de Firmware actualizado	Comparar el firmware que tiene el equipo con el firmware actualizado proporcionado por el fabricante. Diferentes fuentes (Internet, CDs proporcionado por el fabricante).	OP.	NA	OP.	N.A.	OP.	N.A.	OP.	N.A.	El equipo debe tener las últimas actualizaciones en lo que refiere a firmware del equipo o tarjetas adicionales. Recomendación: Estos firmware deben ser probados y autorizados a ser instalados por GMD.			
Legenda:													
Ob.: Actividad obligatoria; Op.: Actividad opcional; N/A: No aplica.													
Observaciones													

**ANEXO 2 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA
ISO 20000 – FASE 6.1 NIVELES DE SERVICIO**

STE I+D

ENTREGABLE: SGS.F.01 Acuerdo de Nivel Operativo –

GMD		RESTRINGIDO
SGS.F.01 ACUERDO DE NIVEL OPERATIVO		Versión: 01
		Fecha: 01/01/2017
		Página 1 de 2

ACUERDO DE NIVEL OPERATIVO (OLA)

El presente acuerdo se formaliza entre: Línea de Servicios de Tecnología y el Área de Implementación de Help Desk.

El acuerdo recoge la provisión del servicio de soporte y proporciona: Servicio de soporte a demanda de la Herramienta de Gestión de Tickets Service Desk.

Este acuerdo estará vigente durante 12 meses a partir de 02 de Enero 2017 hasta 31 de Diciembre del 2017 y será revisado anualmente. La renovación será automática siempre que se mantengan los acuerdos actuales. De haber cambios sustanciales, ellos serán acordados por ambas partes y gestionados a través del proceso de SGS.P.14 Gestión de Cambios.

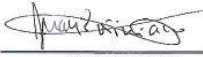
Detalles del Servicio:

Item	Detalle
a. Alcance	Atención de incidentes, peticiones de la herramienta Gestión de tickets Service Desk.
b. Dependencias	El presente servicio depende que el solicitante cumpla con reportar los incidentes y/o peticiones por los canales de atención correctos.
c. Requisitos	El servicio sea soportado por la Línea de Help Desk - I&D
d. Objetivos	Dar soporte a los incidentes o peticiones del Área de Contratos de Mantenimiento de la línea Servicios de Tecnología en la herramienta Service Desk.
e. Interfaces	Las interfaces para el soporte son los métodos de reporte definidos: Rpm para incidentes graves y por web.
f. Integración	El presente servicio tiene sus actividades integradas para dar soporte al área de Contratos de Mantenimiento de la línea de Servicios de Tecnología durante la operación de sus servicios, o cuando sea requerido para atender un nuevo proyecto.
g. Carga	Para el presente servicio se cuenta con los administradores de sistemas, analista de procesos.
h. Excepciones	Las excepciones radican cuando se realicen solicitudes no estándares que no cuenten con un tiempo de atención definido.
i. Autoridades	Por el lado de I&D se cuenta con los administradores de sistemas, supervisores de proyecto, jefe de proyecto y Gerente de I&D.
j. Comunicación	La petición o incidente los realizan los jefes de proyecto o analista de tecnología, jefe de implementación
k. Cobros	No aplica
m. Niveles de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los niveles de servicio brindados para los incidentes: Incidentes Prioridad 1: Tiempo de respuesta 30 minutos Incidentes Prioridad 2: Tiempo de respuesta 1 hora Incidentes Prioridad 3: Tiempo de respuesta 2 horas • Para requerimientos no se tiene SLAs


Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD		RESTRINGIDO
SGS.F.01 ACUERDO DE NIVEL OPERATIVO		Versión: 01
		Fecha: 01/01/2017
		Página 2 de 2

Lima, 02 de Enero de 2017



Juan Carlos Otiniano
Gerente de Servicios de Tecnología



Omar Obregon
Jefe de Proyectos I+D

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

STE HD 24x7

ENTREGABLE: SGS.F.01 Acuerdo de Nivel Operativo –

GMD		RESTRINGIDO
SGS.F.01 ACUERDO DE NIVEL OPERATIVO		Versión: 01
		Fecha: 01/01/2017
		Página 1 de 2

ACUERDO DE NIVEL OPERATIVO (OLA)

El presente acuerdo se formaliza entre: Línea de Servicios de Tecnología y Línea de Help Desk – Proyecto 24x7 . El acuerdo recoge la provisión del servicio de soporte y proporciona: Servicio de soporte de Soporte del Servicio de Help Desk.

Este acuerdo estará vigente durante 12 meses a partir de 01 de Enero 2017 hasta 31 de Diciembre del 2017 y será revisado anualmente. La renovación será automática siempre que se mantengan los acuerdos actuales. De haber cambios sustanciales, ellos serán acordados por ambas partes y gestionados a través del proceso de SGS.P.14 Gestión de Cambios.

Detalles del Servicio:

Item	Detalle
a. Alcance	Atención de incidentes, peticiones del Servicio de Helpdesk en el horario fuera de oficina (L-V de 6:00pm a 8:30am), Sábados, Domingos y Feriados calendarios.
b. Dependencias	El presente servicio depende que el solicitante cumpla con reportar los incidentes por los canales de atención correctos y en el caso de peticiones en relación a mantenimientos correctivos y preventivos, donde se requiere el seguimiento en casos se den fuera de horario de oficina.
c. Requisitos	El servicio sea soportado por la Línea de Help Desk - Proyecto 24x7
d. Objetivos	Dar soporte a los incidentes de los proyectos de la línea de Servicios de Tecnología. En el caso de las peticiones el soporte extendido solo dará seguimiento únicamente a las atenciones que se envíen en el Excel de seguimiento referente a mantenimientos preventivos y correctivos.
e. Interfaces	Las interfaces para el soporte son los métodos de reporte definidos: Teléfono, rpm y correo
f. Integración	El presente servicio tiene sus actividades integradas para dar soporte a los proyectos durante la operación de sus servicios, o cuando sea requerido para atender un nuevo proyecto
g. Carga	Para el presente servicio se cuenta con Jefe de Proyecto, Supervisor de Help Desk, analistas de 24x7.
h. Excepciones	Las excepciones radican cuando se realicen solicitudes no estándares que no cuenten con un tiempo de atención definido. Asimismo solo el SE realizará el seguimiento de las peticiones que se envíen en el Excel de seguimiento al finalizar el servicio en horario de oficina los cuales corresponden a Mantenimientos preventivos y/o correctivos.
i. Autoridades	Por el lado de Helpdesk 24x7 se cuenta con supervisor de proyecto, jefe de proyecto y Gerente de I&D.
j. Comunicación	La petición o incidente los realizan los jefes de proyecto, Supervisor de Proyecto o analista de Helpdesk 24x7.
k. Cobros	No aplica
m. Niveles de Servicio (SLO)	Cumplir con el registro de los ticket de acuerdo a la tabla: Incidentes Prioridad 1: T. Reg: 10min Incidentes Prioridad 2: T. Reg: 10min

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD		RESTRINGIDO
SGS.F.01 ACUERDO DE NIVEL OPERATIVO		Versión: 01
		Fecha: 01/01/2017
		Página 2 de 2

Incidentes Prioridad 3: T. Reg: 10min
Incidentes Prioridad 4: T. Reg: 20 min
Requerimientos Prioridad 5: T. Reg: 20 min.

Realizar seguimiento para cumplir los TR y TS de acuerdo a la tabla:
Incidentes Prioridad 1: T. Respuesta: 1hr. T. Solución: 2hrs
Incidentes Prioridad 2: T. Respuesta: 2hrs T. Solución: 3hrs
Incidentes Prioridad 3: T. Respuesta: 3hrs T. Solución: 4hrs
Incidentes Prioridad 4: T. Respuesta: 24hrs T. Solución: 48hrs
Requerimientos Prioridad 5: A demanda

Juan Carlos Otiliano
Gerente de Servicios de Tecnología

Christian Vicente Gomez
Jefe de Proyecto de Mesa de Ayuda
Jefe de Proyecto
SGS - RESPUESTA Y ASISTENCIA

Lima, 02 de Enero de 2017

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

STE ISO

	SGS.F.01 ACUERDO DE NIVEL OPERATIVO	RESTRINGIDO
		Versión: 01
		Fecha: 01/01/2017
		Página 1 de 1

ACUERDO DE NIVEL OPERATIVO (OLA)

El presente acuerdo se formaliza entre: ___ Línea de Servicios de Tecnología ___ y ___ Línea ISO

El acuerdo recoge la provisión del servicio de soporte y proporciona: Servicio de alojamiento de los servidores, Monitoreo y Backup.

Este acuerdo estará vigente durante 12 meses a partir de 02 de Enero 2017 hasta 31 de Diciembre del 2017 y será revisado anualmente. La renovación será automática siempre que se mantengan los acuerdos actuales. De haber cambios sustanciales, ellos serán acordados por ambas partes y gestionados a través del proceso de SGS.P.14 Gestión de Cambios.

Detalles del Servicio:

Item	Detalle
a. Alcance	Monitoreo y ejecución de backup.
b. Dependencias	El presente servicio depende que el solicitante cumpla con reportar los incidentes, peticiones o cambios por los canales de atención correctos.
c. Requisitos	El servicio sea soportado por ISO – Centro de Operaciones Tecnológicas
d. Objetivos	Dar soporte a los incidentes o requerimientos que presenten los servidores
e. Interfaces	Las interfaces para el soporte son los métodos de reporte definidos: Línea telefónica o correo o web
f. Integración	El presente servicio tiene sus actividades integradas para dar soporte a los proyectos durante la operación de sus servicios, o cuando sea requerido para atender un nuevo proyecto
g. Carga	Para el presente servicio se cuenta con los administradores de sistemas.
h. Excepciones	Las excepciones radican cuando se realicen solicitudes no estándares que no cuenten con un tiempo de atención definido.
i. Autoridades	Por el lado de ISO se cuenta con los administradores de sistemas, supervisores de proyecto, jefe de proyecto.
j. Comunicación	La petición o incidente los realizan los jefes de proyecto o analista de tecnología.
k. Cobros	De acuerdo a tarifario COT
m. Niveles de Servicio	Disponibilidad del Data Center: 99.982% Ejecución de tareas de backup: 100% Emisión de reportes mensuales de Disponibilidad del Servidor (Memoria, CPU y disco: (dentro de los 5 primeros días del mes) Monitoreo: 100% en equipos registrados

Lima, 02 de Enero de 2017



Juan Carlos Otiniano
Gerente de Servicios de Tecnología

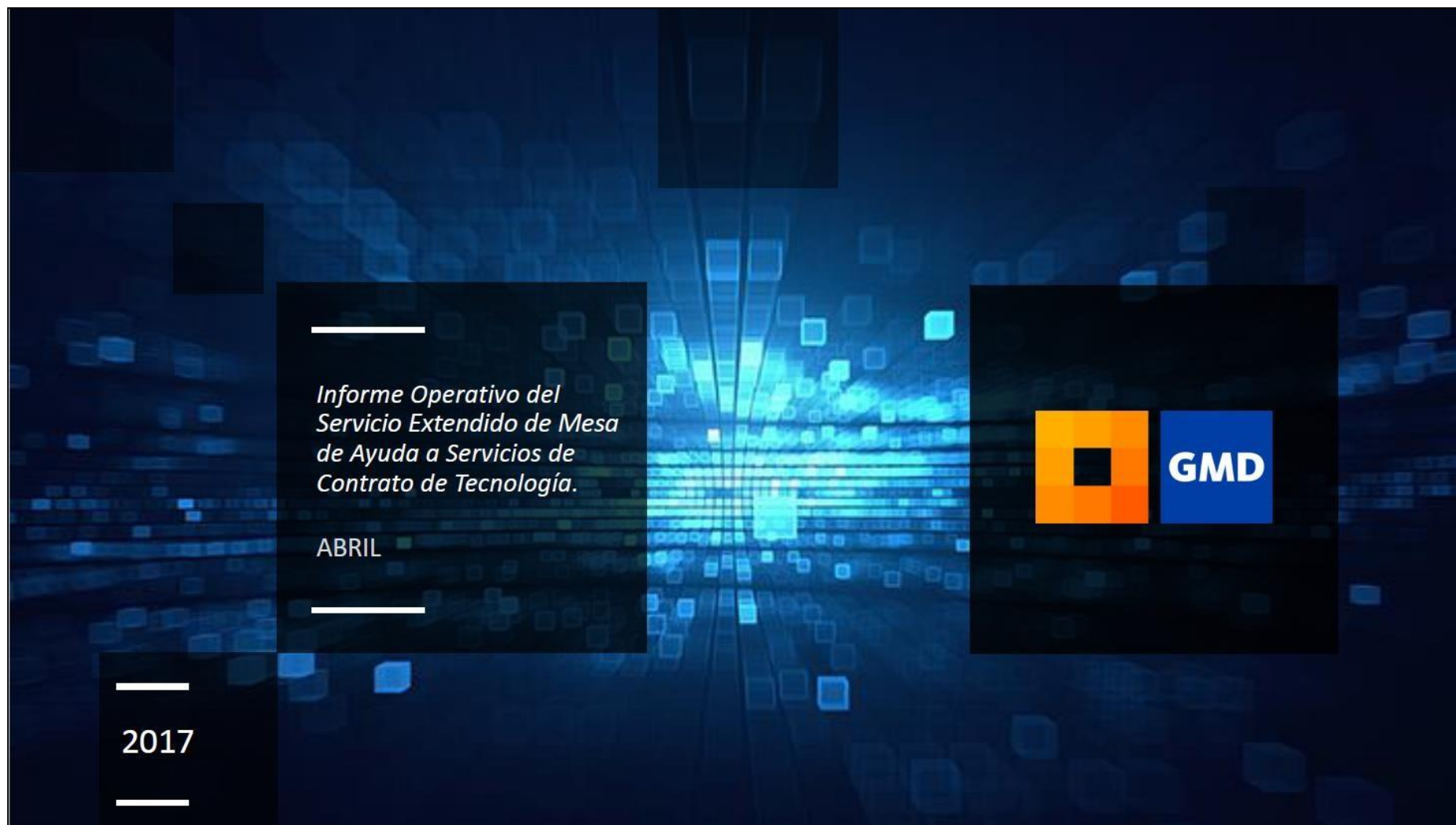


Sergio Comenttant
Gerente de Operaciones Data Center

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

ENTREGABLE:

Informe – Sustento HD 24x7





AGENDA



1 Objetivo de la reunión

2 Información de Servicio HD SE

3 Resumen del Servicio

4 Estadística del Servicio

5 Análisis del Servicio

6 Recomendaciones

OBJETIVO DE LA REUNIÓN



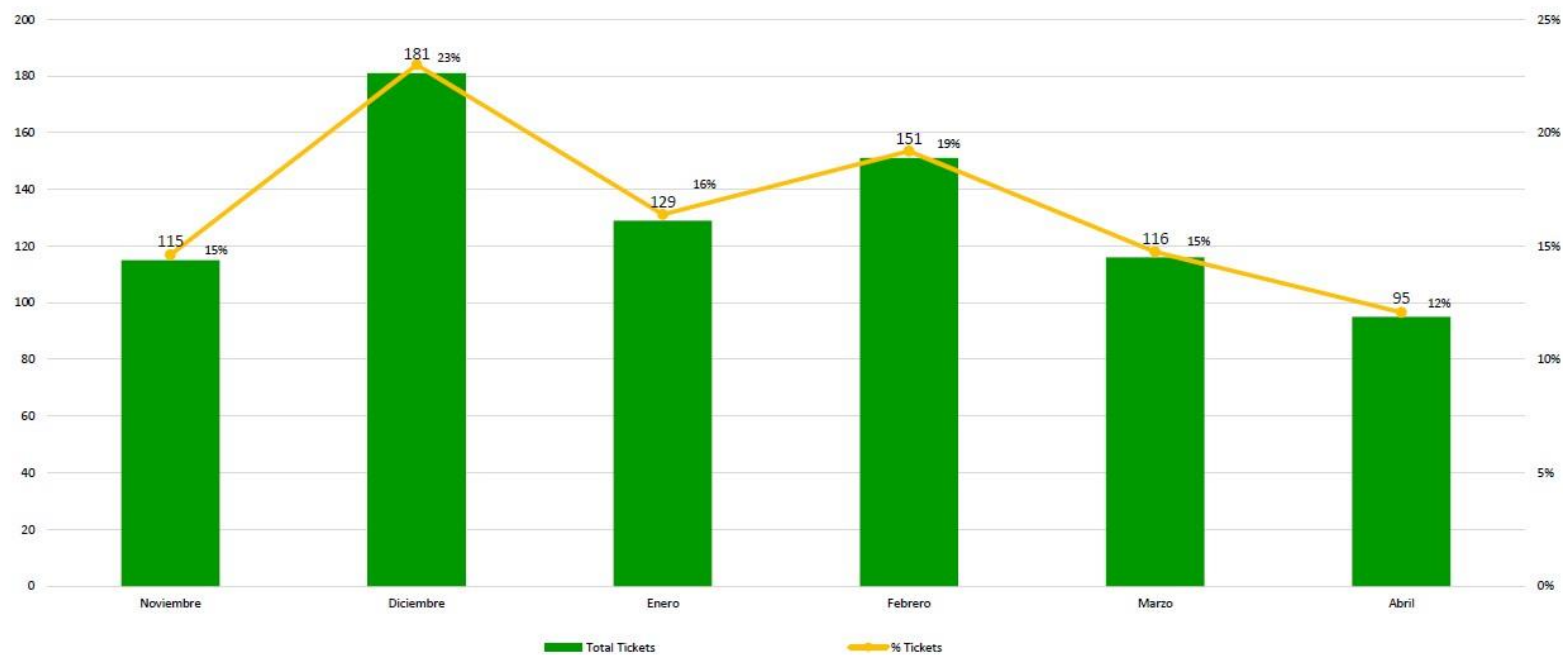
Dar a conocer las atenciones realizadas por el servicio HD SOPORTE EXTENDIDO, correspondiente al mes de Abril 2017.



☐ Gestión de Atenciones Soportados en Horario Extendido

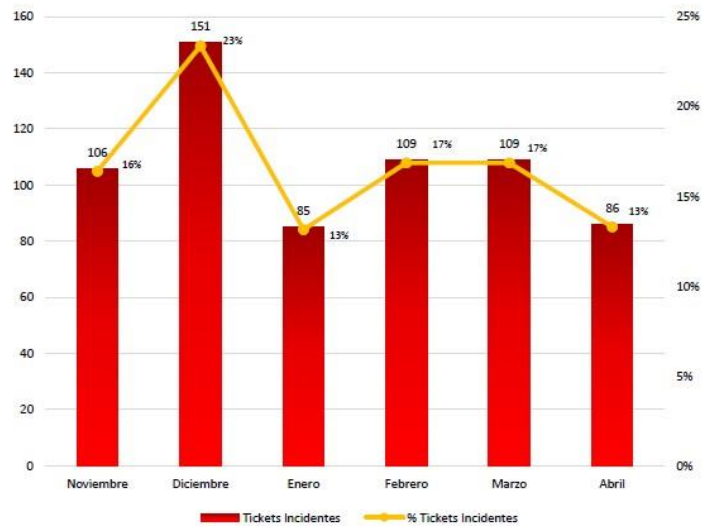


☐ Tendencia de Tickets y %



La gráfica representa la sumatoria total de tickets generados y el % en el servicio durante el mes de Abril.

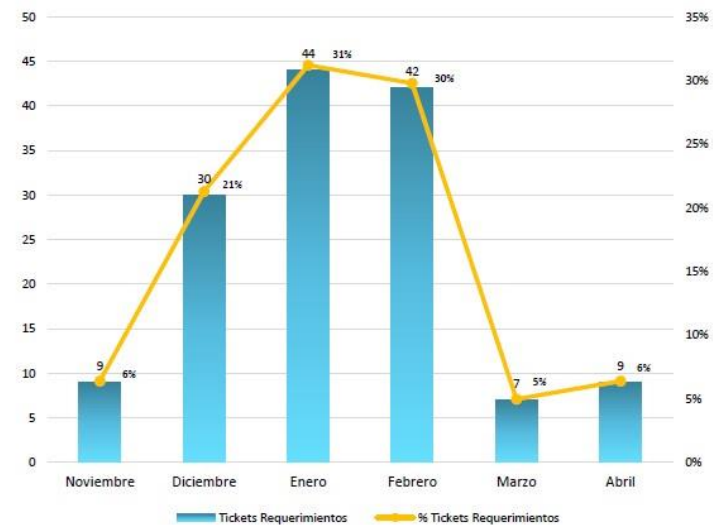
☐ Total de Tickets Incidentes por Proyecto



✓ El registro de atenciones en incidentes es por lo siguiente :

- Abril: Eventos Infraestructura.

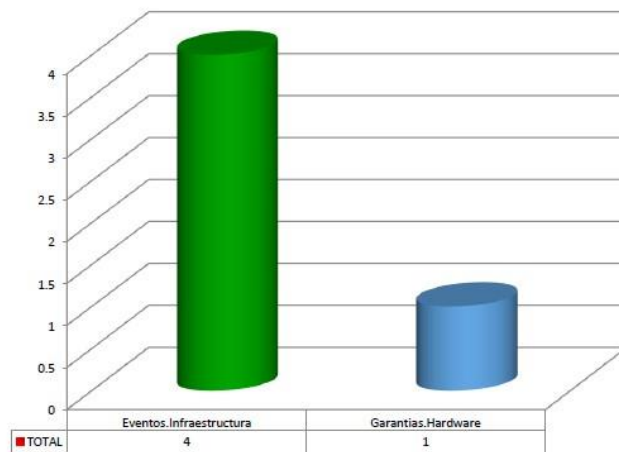
☐ Total de Tickets Requerimientos por Proyecto



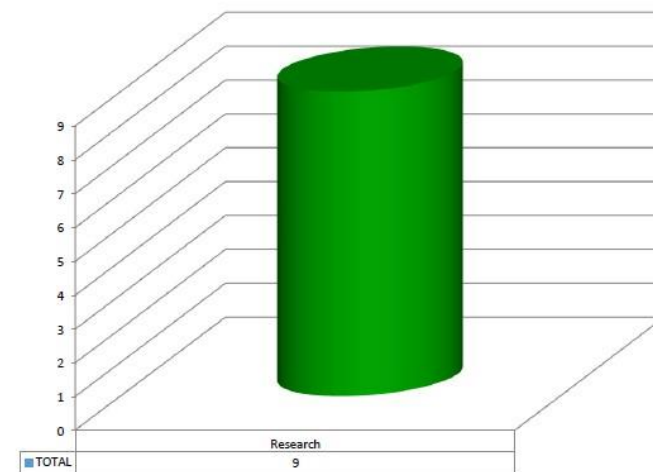
✓ El registro de atenciones en requerimientos es por lo siguiente :

- Abril: Research.

❑ Top de Categorías Incidentes



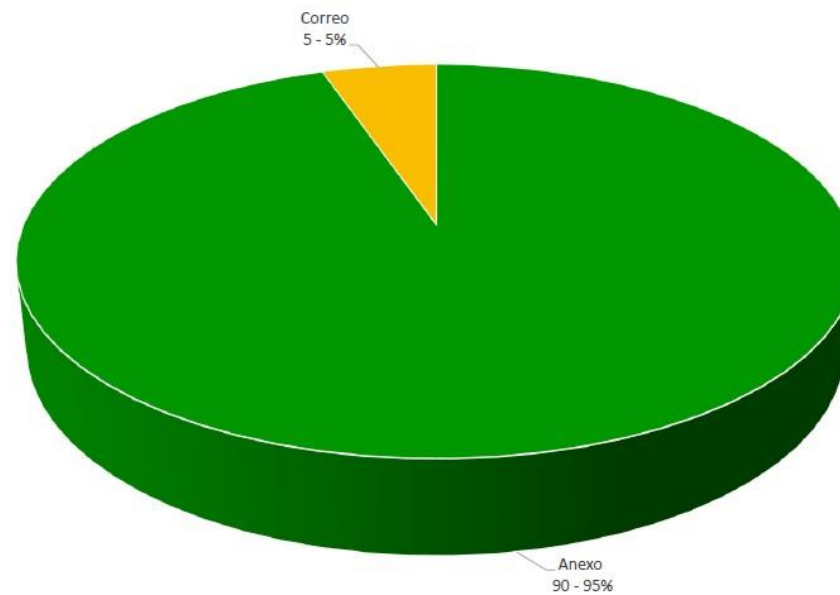
❑ Top de Categorías Requerimientos



La gráfica representa la sumatoria de Tickets TOP por Incidentes y Requerimientos generados por categoría durante el mes de Abril.

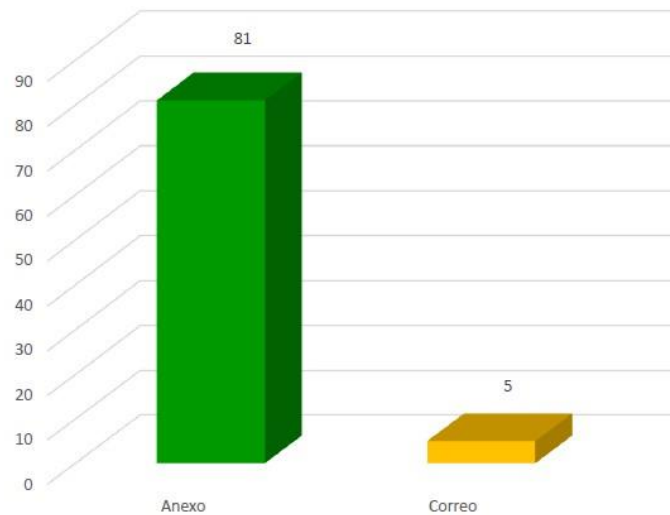
- Durante el mes las categorías mas resaltantes son :
- Incidente: Eventos Infraestructura, Garantías Hardware.
 - Requerimiento: Research.

☐ Tickets por Método de contacto



La gráfica representa la sumatoria total de tickets generados por método de contacto correspondiente al mes de Abril.

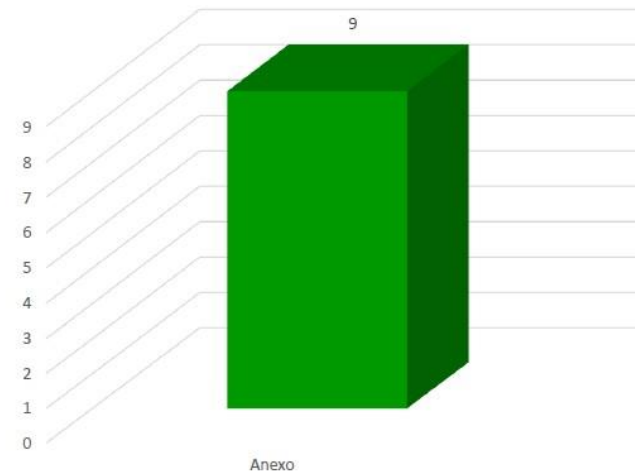
☐ Tickets Incidentes por Método de Contacto



✓ La gráfica representa el total de incidentes generados por método de reporte. Lo que mas reportan es:

- Correo: Eventos Infraestructura.
- Anexo: Research de las gestiones.

☐ Tickets Requerimientos por Método de Contacto



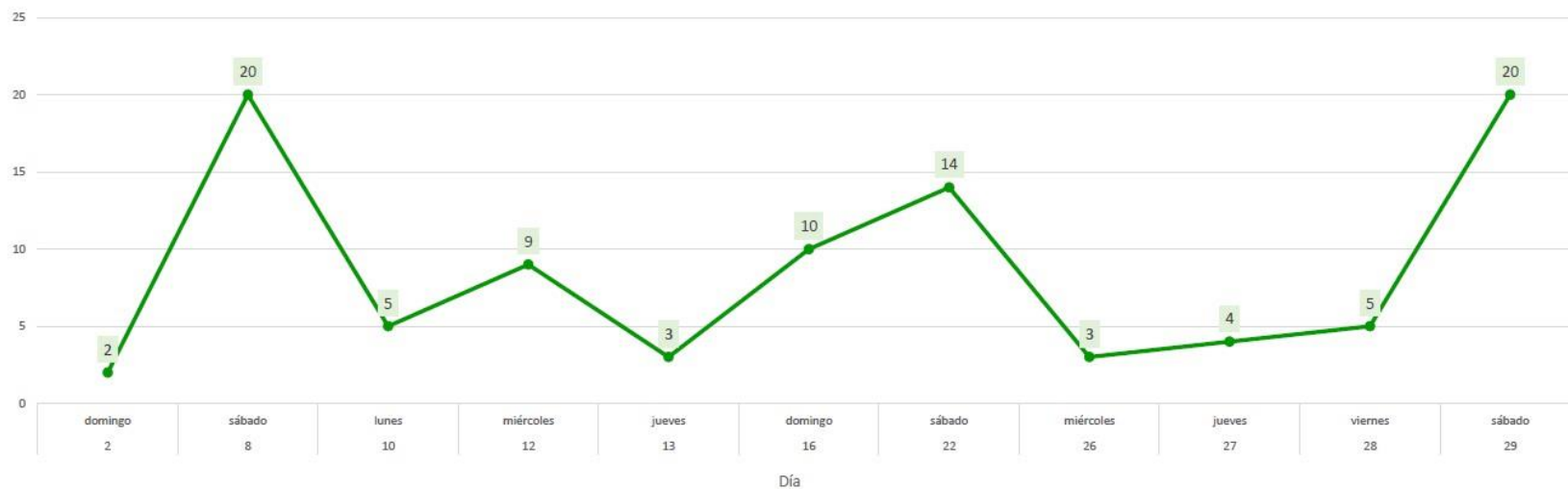
✓ La gráfica representa el total de requerimientos generados por método de reporte. Lo que mas reportan es:

- Anexo : Research de las gestiones.

ESTADÍSTICA DEL SERVICIO HD SOPORTE EXTENDIDO A CONTRATOS DE SERVICIO DE TECNOLOGIA



95 Tickets por Día de Lunes a Domingo



De Lunes a viernes hemos presentado en el servicio:

- Se registraron 29 tickets, teniendo los picos más altos los siguientes días:
 - El día 12 (09 tickets) por el caso de Upgrade Firmware Store Once ST4500 (GMD-PROY LA POSITIVA).
 - El día 28 (05 tickets) en la gestión de casos por No enciende equipo servidor (MINISTERIO DE EDUCACION).

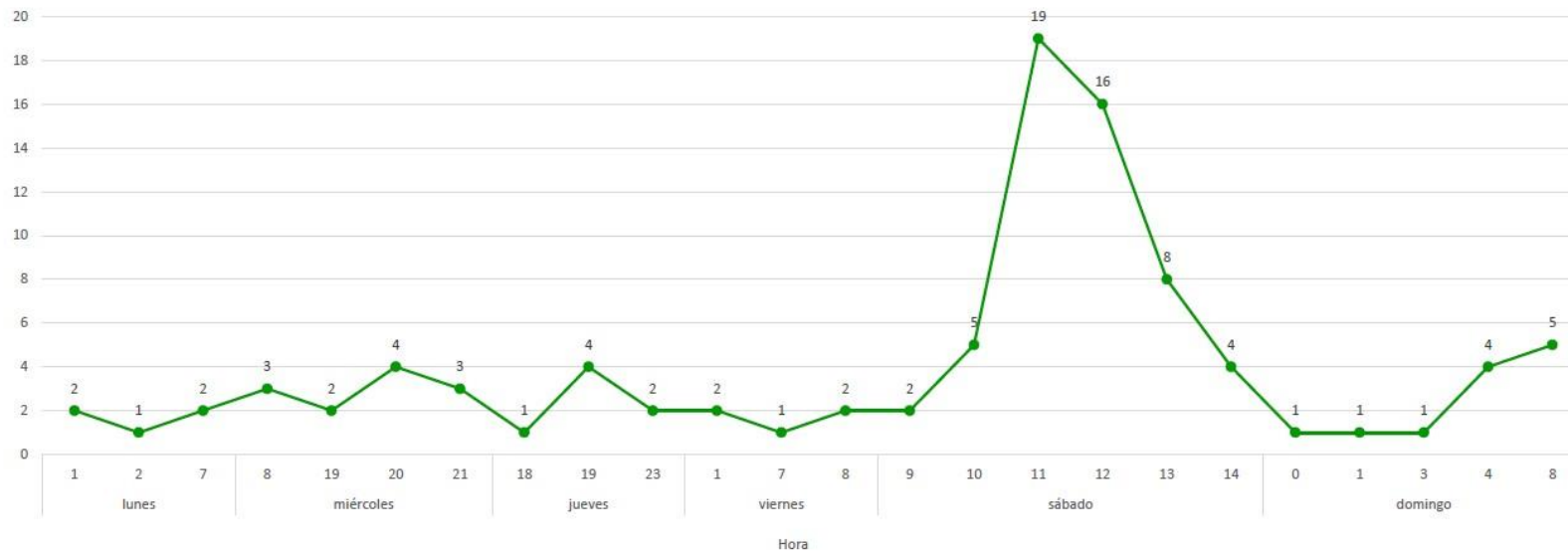
Los Sábados y Domingos hemos presentado en el servicio:

- Se registraron 66 tickets teniendo la mayor cantidad de registro de tickets los días Sábado 8 y Sábado 29 (20 tickets).
 - Re direccionamiento de Tareas de Backup – Oracle (SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS).
 - Indisponibilidad de librería (GMD S.A.)
 - Falla en discos storage HP (REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL).

ESTADÍSTICA DEL SERVICIO HD SOPORTE EXTENDIDO A CONTRATOS DE SERVICIO DE TECNOLOGIA



95 Tickets por Hora de Lunes a Domingo



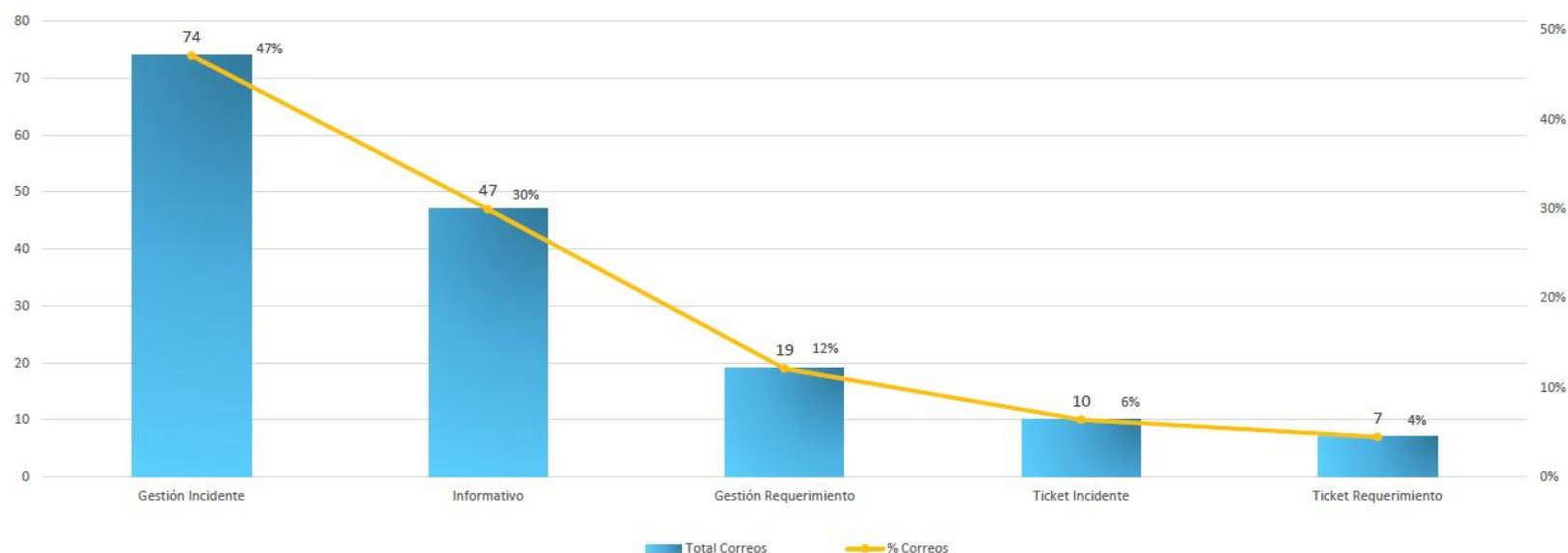
De Lunes a viernes hemos realizado:

- Mayor gestión de seguimiento a casos entre las 19:00 pm a 22:00 pm (13 tickets) por casos de:
 - Equipo alertado del Proyecto COT (GMD S.A.).
 - Upgrade Firmware Store Once ST4500 (GMD-PROY LA POSITIVA).
 - Problema con el Conference Now (GMD-PROY-ANTAMINA).

Los Sábados y Domingos hemos realizado:

- Mayor gestión de seguimientos entre las 11:00 am a 13:00 pm (35 tickets) por temas de:
 - Error de Librería GMI (GMD S.A.).
 - Alerta de Servidor (GMD-PROY-OSCE).
 - Indisponibilidad de Drive (GMD S.A.).

☐ Total de Correos por Tipo y %

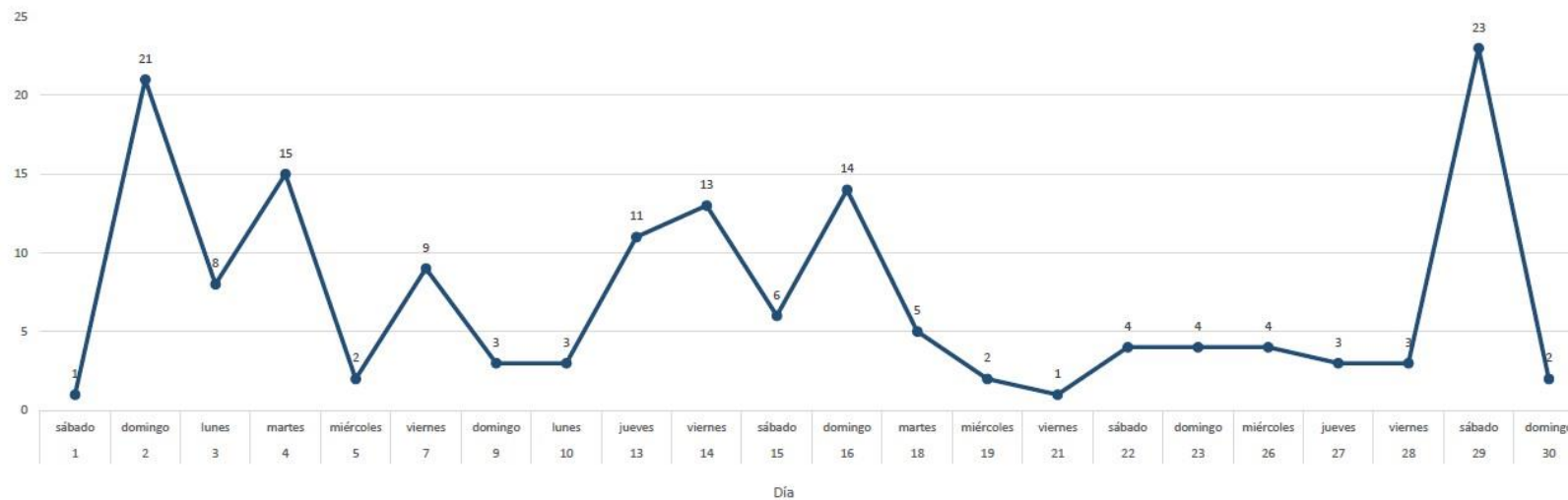


La gráfica representa la sumatoria total de correos recibidos y el % en el servicio durante el mes de Abril.

✓ En el mes de Abril lo que mas ha aumentado el volumen de correos es:

- **Gestión Incidente:** Indisponibilidad de Drive - [GMD] - TICKET 14575, No carga Sistema Operativo de Servidor - [MINEDU] - TICKET 14577, Cisco WLC no reconoce a sus Cisco AP Asociados - [ANTAMINA] - TICKET 14448.

157 Total de Correos por Día de Lunes a Domingo



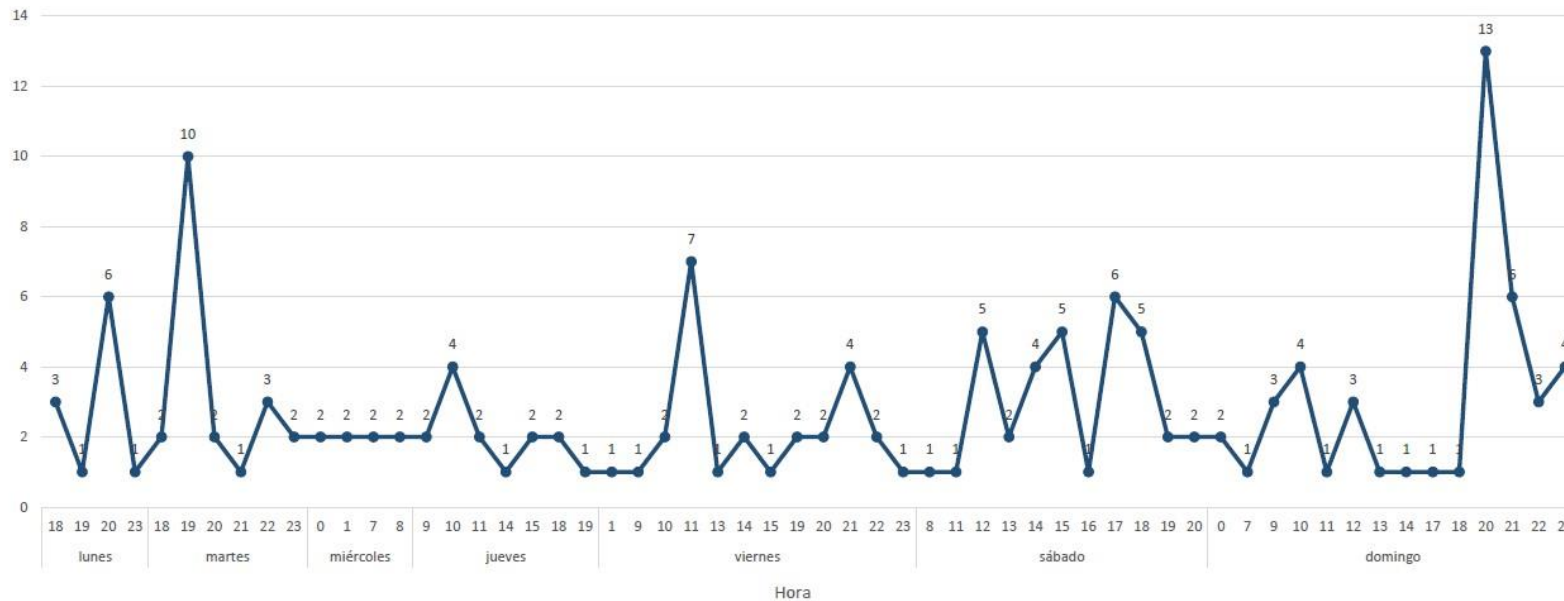
De Lunes a viernes hemos presentado en el servicio:

- Los días de semana se recibieron 79 correos teniendo el día 04 la mayor gestión de correos (15) por el caso de:
 - Alerta de Drive 7 de la librería [GMD S.A.] - Ticket: 13855.
- El día 14 gestión de 13 correos por casos de:
 - Cisco WLC no reconoce a sus Cisco AP Asociados - [ANTAMINA] - Ticket 14448.

Los Sábados y Domingos hemos presentado en el servicio:

- Gestión de 78 correos por casos de:
 - No reconoce los drives de la librería HP- [GMD] - Ticket 14450
 - Error de LIBRERIA GMI [GMD-COT1] - Ticket 14512
 - Indisponibilidad de Drive - [GMD] - Ticket 14575

157 Total de Correos por Hora de Lunes a Domingo



De Lunes a viernes hemos presentado en el servicio:

- A las 18:00 pm hasta las 21:00 pm incremento en la gestión de correos (31) por casos de Alerta de Drive 7 de la librería [GMD S.A.] - Ticket: 13855, Cisco WLC no reconoce a sus Cisco AP Asociados - [ANTAMINA] - Ticket 14448.

Los Sábados y Domingos hemos presentado en el servicio:

- La gestión habitual de correos por hora teniendo un ligero incremento en el horario de 20:00 pm a 21:00 pm por casos de Indisponibilidad de Drive - [GMD] - Ticket 14575, No carga Sistema Operativo de Servidor - [MINEDU] - Ticket 14577

❑ **Recomendaciones**

- Es necesario que se identifiquen las llamadas de CM, y se establezca un IVR a la fecha ingresan por HD GMD 6363. **(Pendiente de CM - Confirmar)**
- Es necesario contar con un listado de los Equipos que maneja cada cliente, los mas recurrentes. **(Solicitado a Jaqueline Quinto - Pendiente)**
- Es necesario validar la viabilidad de poder tener el campo "AL/P" en el SD de manera mandatorio, de no ser posible enviarnos la lista de AL/P de los clientes internos. **(Solicitado a Jaqueline Quinto-Pendiente CM - Confirmar).**
- Se solicito la actualización de las PPT de las capacitaciones, las cuales Gina Arteaga indico que nos iba alcanzar. **(Pendiente)**



INFORME MENSUAL DE SERVICIOS

COT

CLIENTE: RENIEC

PROYECTO RENIEC - GMD



Surquillo, Abril del 2017

REPORTE DE INCIDENCIAS Y REQUERIMIENTOS – ABRIL 2017

Numero de Ticket	Tipo	Fecha de Apertura	Proyecto / Usuario Afectado	ALP Proyecto / Usuario Afectado	Categoría	Fecha de Resolución	Fecha de la Última Modificación	Estado	Resumen	Descripción	Solución
1133142	Incidente	27-Abr-17 09:13:27	STE-PROV RENIEC-SOPT PKI, Proyecto	100666	OPERACION COT.GESTION BACKUP.BKP.IN INTERMITENCIA	28-Abr-17 02:58:46	28-Abr-17 02:59:06	Cerrado	RENIEC_Gmdreniecsd 1_Diario - TK: 1133142	Estimado Luis: De lo conversado, favor su apoyo en coordinar con el Owner la regularización del siguiente respaldo, debido a que fallo por intermitencia:	Se ejecutó la tarea y culminó satisfactoriamente.

ENTREGABLE: STE.P.14 Tabla de Asignación de Prioridades a los Caso Registrados-1

	GMD	GESTIÓN DE PROCESOS	USO INTERNO
		STE.P.14 Tabla de Asignación de Prioridades a los Casos Registrados	Versión: 01
			Fecha: 05/01/2015
			Página 1 de 1


STE.P.14 TABLA DE ASIGNACIÓN DE PRIORIDADES A LOS CASOS REGISTRADOS

Prioridad	Tipo de Casos	Tiempo de Asignación	Tiempo Respuesta	Tiempo Solución
Prioridad 1	Casos Graves	< a 5 m.	< 1 hora	< 2 horas
Prioridad 2	Casos Críticos	< a 10 m.	< 2 horas	< 4 horas
Prioridad 3	Caso No Críticos	< a 20 m.	< 3 horas	< 4 horas
Prioridad 4	Casos Normales	< a 20 m.	<24 horas	< 48 horas
Prioridad 5	Para registro de horas de servicios no correctivos	N/A	N/A	N/A

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

**ANEXO 3 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA
ISO 20000 – FASE 6.2 INFORMES DEL SERVICIO**

ENTREGABLE: STE.POL.01 Política Específica de Informes.

PROCESOS DE GESTION		RESTRINGIDO
	STE.POL.XX POLITICA ESPECIFICA DE INFORMES	Version: 01
		Fecha: 23/03/17
		Página 1 de 3

GMD ha determinado las siguientes políticas que definen los lineamientos para el proceso de Gestión de Informes:

Tipos de Informe:

Según las categorías de servicio ofrecido se cuenta con 3 tipos de informes:


- Informe de Gestión:**
Este tipo de informe detalla los incidentes y/o requerimientos producidos durante el servicio. La periodicidad puede ser Mensual, Semestral y Anual según lo indicado en las bases y/o propuestas.
- Informe Técnico**
Este tipo de informe brinda una descripción detallada de los trabajos realizados por los especialistas de servicio. Aplica a solicitud del cliente.
- Informe de Mantenimiento Preventivo**
Este tipo de informe brinda detalles de los trabajos realizados en la ejecución del mantenimiento preventivo, es elaborado por los Especialistas de Servicio.

Sobre la estructura del informe:

Los informes deberán contener como mínimo la siguiente estructura

- El Informe de gestión:
Modelo A
 - Presentación y Título
 - Índice
 - Antecedentes
 - Servicios Prestados
 - Mantenimientos Correctivos (Detalla cantidad acumulada de ticket durante el servicio)
 - Casos reportados
 - Detalle de servicios pendientes y/o cerrados en el presente periodo

"Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información contenida en él puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las indicaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley."

PROCESOS DE GESTION		RESTRINGIDO
	STE.POL.XX POLITICA ESPECIFICA DE INFORMES	Version: 01
		Fecha: 23/03/17
		Página 2 de 3

- Servicio de consultoría
- Mantenimientos Preventivos
 - Detalle de servicio, detalle de servicios pendientes y/o cerrados en el presente periodo
- Adicionales
- Relación y Distribución de equipos

Modelo B


- Índice
- Descripción del Proyecto
- Relación y Distribución de equipos
- Mediciones Mensuales (Información de tickets, detalle por tickets por estado, descripción de tickets)
- Niveles de SLA
- Información general
- Recomendaciones

Nota:

- En el caso que el cliente del servicio cuente con una estructura de informe ya elaborada y solicita se utilicen sus formatos y/o plantillas, el proyecto adoptará este modelo para la presentación del informe.
- El modelo A no incluye el ítem Recomendaciones, debido a que éste punto está incluido en el tipo de Informe Mantenimiento Preventivo.

- Informe Técnico**
 - Presentación y Título
 - Índice
 - Fuente de Datos
 - Antecedentes
 - Mantenimientos correctivos (cantidad acumulada, casos reportados, detalle del servicio)
 - Mantenimiento Preventivo (detalle del servicio)
 - Adicionales (detalle del requerimiento)
 - Relación y Distribución de Equipos

"Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información contenida en él puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las indicaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley."

PROCESOS DE GESTION		RESTRINGIDO
	STE.POL.XX POLITICA ESPECIFICA DE INFORMES	Version: 01
		Fecha: 23/03/17
		Página 3 de 3

- Informe de Mantenimiento Preventivo**
 - Presentación y Título
 - Índice
 - Antecedentes
 - Equipos
 - Descripción del trabajo de Mantenimiento Preventivo
 - Actividades Previas del Servicio
 - Actividades de Ejecución del servicio
 - Actividades de Verificación del servicio
 - Conclusiones y Recomendaciones
 - Anexo de imágenes
 - Copia de Guías de Servicio

Sobre la presentación del Informe:

- La presentación de los Informes del servicio, será en formato de tipo pdf y se presentará máximo a los 10 días del periodo vencido o en caso de existir un acuerdo de nivel de servicio se debe cumplir con la fecha establecida.
- Todos los informes son enviados vía correo electrónico al cliente, excepto a los clientes cuya propuestas y/o bases establezca envío físico.


Nota:

La tendencia, métricas y oportunidades de mejora de los servicios son presentadas en formato tipo Power Point en el Comité mensual de Línea.

"Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información contenida en él puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las indicaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley."

ENTREGABLE: Plantilla de Informe.

Informe preparado para:
[logo_cliente]



INFORME MENSUAL

Servicio de Outsourcing
Informático

Nombre del Servicio Ofrecido

Mes y Año Reportado

Tabla de contenido

1. PROPÓSITO 3

2. AUDIENCIA 3

3. FRECUENCIA 3

4. FUENTE DE DATOS 3

5. RESUMEN EJECUTIVO 4

6. NIVELES DE SERVICIO 4

7. SERVICIO HOSTING 4

A. DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS Y CONTINUIDAD DE SERVICIOS 4

a. Disponibilidad 4

b. Respaldos y Restauraciones 4

B. CAPACIDAD 4

a. Inventario 5

b. Procesador 5

c. Memoria 5

d. Disco y Particiones 5

C. ADMINISTRACIÓN [NOMBRE DE SOLUCIÓN] 6

D. GESTIÓN DE RESOLUCIÓN 6

a. Alertas 6

b. Incidentes 6

E. GESTIÓN DE CONTROL 6

a. Cambios 6

8. ANEXOS 6

1. Propósito

[Se coloca el propósito final del informe de acuerdo a la audiencia a la que va dirigido. Por ejemplo: El Informe Mensual de servicio proporciona información sobre la provisión de servicio ofrecido en contrato. Con la finalidad de lograr un entendimiento sencillo y directo sobre los resultados y análisis de información se utilizan gráficos, tablas y semáforos.]

2. Audiencia

[Se coloca el público objetivo del informe mensual. Por ejemplo: Este documento se distribuye a la Gerencia de Proyectos de GMD, áreas de Administración y representantes autorizados del Cliente.]

3. Frecuencia

[Se coloca la periodicidad con la que es entregado el informe, incluyendo especificaciones. Por ejemplo: La entrega del Informe Mensual es hasta antes del 10mo día útil. Los días útiles no incluyen sábados, domingos y feriados.]

4. Fuente de Datos

[Se coloca el origen de los datos usados para el armado del informe. Por ejemplo: Los registros, evidencias y documentación a detalle se ubican al final del documento en el capítulo Anexos. En caso las fuentes de datos sean externas serán entregadas como documentos adicionales y nombrados en el capítulo Anexos.]

Regresar al índice

5. Resumen Ejecutivo

[Consiste en un resumen y breve análisis de los aspectos más importantes del proyecto durante el rango de tiempo estimado. Debe ser corto y claro. El responsable de su elaboración es la capa de gestión de proyectos.]

6. Niveles de Servicio

[Consiste en el listado consolidado de los niveles de servicio definidos contractualmente y el resultado del cálculo de cada uno de ellos. En la mayoría de casos también se presenta información histórica. La capa de gestión de proyectos de validar la información antes de que sea presentado al cliente.]

7. Servicio Hosting

El Servicio de hosting está constituido en los capítulos de [mencionar servicios ofrecidos].

A. Disponibilidad de Equipos y Continuidad de Servicios

La Gestión de Disponibilidad nos proporciona información acerca de la disponibilidad de los Servidores en un periodo mensual. Los requisitos de Disponibilidad están delineados en base a los acuerdos de Niveles de Servicio. En el caso del servicio hosting la Disponibilidad está asociado a nivel de Hardware de Servidores y Sistema Operativo.

El objetivo de Continuidad de Servicios consiste en mantener la capacidad de recuperación continua con respecto a los servidores o nivel de Sistema Operativo; a nivel de Aplicaciones y Base de Datos siempre y cuando hayan sido definidos por el Cliente. Con el propósito de establecer un Plan de Continuidad eficaz es necesario contar con una Política de Backups alineada a una estrategia de recuperación en tiempo y alcance.

Durante [colocar mes y año de medición] la Disponibilidad de los servidores ha sido del [colocar resultado del cálculo de disponibilidad]. Con respecto a los respaldos se vienen ejecutando de acuerdo a una Política de Backups inicial, que requiere ser revisada y aprobada por parte del Cliente para alinear los respaldos con la estrategia de recuperación en cuanto a su alcance, tiempo y esfuerzo.

a. Disponibilidad

[La disponibilidad es la capacidad de un equipo (servidor), servicio o componente en realizar su función acordada. El análisis técnico es responsabilidad del Administrador responsable. Se recomienda incluir al menos un gráfico histórico del cálculo de la disponibilidad conforme al rango de tiempo de medición. Incluir análisis de tendencias.]

b. Respaldos y Restauraciones

[Consiste en colocar la información de la ejecución de backups de acuerdo a la política vigente. El análisis técnico es responsabilidad del Administrador responsable. Se recomienda incluir al menos un gráfico histórico del cálculo de la disponibilidad conforme al rango de tiempo de medición. Incluir análisis de tendencias.]

B. Capacidad

La Gestión de Capacidad tiene como objetivo conocer la demanda actual de los recursos de los servidores; así como pronosticar el crecimiento de los mismos. Durante el día a día se cuenta con un servicio de monitoreo automático de alertas de consumo de CPU, Disco y Memoria. Es importante revisar de manera periódica la Política de Monitoreo de Eventos y Alertas.

108

C. Administración *[Nombre de Solución]*

[Si hubiera alguna solución que se contempla en el contrato, se crean tantos capítulos como sea necesario.]

D. Gestión de Resolución

Las alertas, requerimientos e incidentes son parte de la operación desde el ciclo de vida de Transición del Servicio. Estos procesos cuentan con canales para su recepción y tratamiento, los posibles canales son los siguientes:

- La Mesa de Ayuda GYM que representa el contacto único con los usuarios finales.
- El Centro de Operaciones Tecnológicas que se encarga de monitorear la infraestructura del Data Center, las plataformas de hardware y sistema operativo; así como la plataforma de redes y seguridad. Por otro lado, los requerimientos e incidentes relacionados a la administración de las plataformas son gestionados a través de su propio entorno de Service Desk. El contacto único es el equipo de Gestión de Proyectos quienes a su vez son soportados por el equipo de Administración y Especialización de GMD.
- El Centro de Comando, el cual representa el único punto de contacto frente a los clientes y se encarga de diagnosticar y resolver en primera línea los requerimientos e incidentes relacionados a la administración de las plataformas a través del Service Desk.

a. Alertas

[Se muestran las alertas correspondientes al mes de medición y el análisis correspondiente de las mismas. Incluir tablas y gráficos de ser necesario. Incluir análisis de tendencias.]

b. Incidentes

[Se muestran los incidentes correspondientes al mes de medición y el análisis correspondiente de los mismos. Incluir tablas y gráficos de ser necesario. Incluir análisis de tendencias.]

E. Gestión de Control

Con la finalidad de mitigar el riesgo en la operación la Gestión de Control y fortalecer la continuidad del servicio se cuentan con procesos como el proceso de Cambios y Entrega. Estos pedidos son controlados y evaluados con el propósito de establecer el planeamiento adecuado que permita identificar los riesgos y las actividades de mitigación de los mismos.

a. Cambios

El proceso de Cambios nos permite registrar, evaluar, planear, aprobar e implementar los cambios que se presentan en la infraestructura desde el ciclo de vida de Transición hasta en el ciclo de vida de la Operación. El objetivo de este proceso es mitigar el riesgo operativo que ocasione la pérdida de la Continuidad del Servicio. *[Se muestran los cambios correspondientes al mes de medición y el análisis correspondiente de los mismos. Incluir tablas y gráficos de ser necesario. Incluir análisis de tendencias.]*

8. ANEXOS

[Incluir los anexos que se consideren necesarios.]

**ANEXO 4 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA
ISO 20000 – FASE 6.3 CONTINUIDAD**

ENTREGABLE: STE.POL01 Plan de continuidad y disponibilidad de STE.

GMD	PROCESOS DE GESTION	USO INTERNO
		Versión: 01 Fecha: 16/01/2017 Página 1 de 12

TABLA DE CONTENIDO

1. REQUISITOS DE DISPONIBILIDAD	2
2. ALCANCE	2
3. OBJETIVOS DEL PLAN	3
4. ANALISIS DE LA OPERACIÓN DEL SERVICIO	3
4.1 OPERACIÓN EN CONDICIONES NORMALES	3
4.2 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO – OBJETIVOS DE CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD	4
4.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE CONFIGURACIÓN	5
4.4 ANALISIS DE RIESGOS	5
5. PLANIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	8
5.1 METRICAS	8
6. PLANIFICACIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO	8
6.1 EQUIPOS DE RECUPERACIÓN Y RESPONSABILIDADES	8
6.1.1 MATRIZ DE ESCALAMIENTO DEL SERVICIO DE TECNOLOGÍA	8
6.1.2 PRODUCTOS DE CONTRATOS DE TECNOLOGÍA	8
6.1.3 MATRIZ DE ESCALAMIENTO	9
6.2 INCIDENTES - ESCENARIOS	10
6.3 PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN	11

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el sistema de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destaque la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a la clasificación en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD	PROCESOS DE GESTION	USO INTERNO
		Versión: 01 Fecha: 16/01/2017 Página 2 de 12

1. REQUISITOS DE DISPONIBILIDAD

Los requisitos de disponibilidad para los servicios de Tecnología.

A. Derechos de acceso a los servicios:

I. Cobertura Horaria del servicio:

El servicio de Help Desk será atendido de Lunes a Domingo; las 24 horas del día los 365 días del año.

II. Usuarios Soportados:

Clientes Externos
Clientes Internos (Proyectos)

III. Catálogo de Servicios:

- Entregas & Instalaciones
- Mantenimientos Correctivos
- Mantenimientos Preventivos
- Centro de Operaciones - Laboratorio

B. Tiempo de Respuesta de los servicios:

Los tiempos de respuesta de los servicios se muestran en la siguiente tabla:

Prioridad	Tiempo de Asignación	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución
1	5 min	1 hr.	2 hrs.
2	10 min	2 hrs.	4 hrs.
3	20 min.	3 hrs.	4 hrs.
4	20 min.	24 hrs.	48 hrs.
5	Coordinado	Coordinado	Coordinado

2. ALCANCE

El alcance de este documento es dar a conocer las actividades a realizar ante una indisponibilidad del área de Servicios Tecnología o de los componentes del servicio en la etapa de operación.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el sistema de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destaque la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a la clasificación en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD	PROCESOS DE GESTION	USO INTERNO
		Versión: 01 Fecha: 16/01/2017 Página 3 de 12

3. OBJETIVOS DEL PLAN

Asegurar que los requisitos y niveles del servicio acordados con los clientes pueden cumplirse bajo los niveles de servicios contratados.

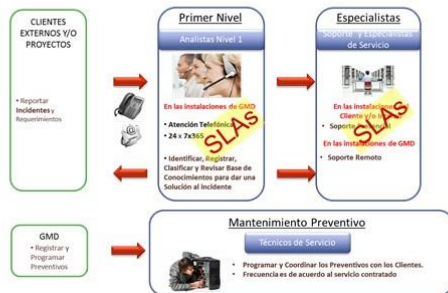
4. ANALISIS DE LA OPERACIÓN DEL SERVICIO

4.1 OPERACIÓN EN CONDICIONES NORMALES

La operación del servicio en condiciones normales se lleva a cabo tal como se indica en el siguiente gráfico:

- Mantenimiento Correctivo:

Registrar y asignar las llamadas de mantenimientos correctivos de una forma efectiva y confiable para realizar un seguimiento a la resolución de los casos.



Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el sistema de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destaque la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a la clasificación en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD	PROCESOS DE GESTION	USO INTERNO
		Versión: 01 Fecha: 16/01/2017 Página 4 de 12

4.2 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO – OBJETIVOS DE CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD

Los acuerdos de niveles de servicio (SLAs) exigen el establecimiento de los objetivos de continuidad y disponibilidad de servicio se resumen en la siguiente tabla:

Niveles de servicio

SLA	DESCRIPCIÓN	ORIGEN SLA	FRECUENCIA	UNID.	ACEPTABLE O VALOR BASE	VALOR INSATISF. ACT.
Cumplimiento del Tiempo de respuesta para atención de incidentes	Porcentaje del cumplimiento de los incidentes respondidos dentro del tiempo de respuesta % de Cumplimiento de Tiempo de Respuesta	Control de Objetivos	Mensual	Porcentaje	>= 0.95	<= 0.95
Cumplimiento del Tiempo de solución para atención de incidentes	Porcentaje del cumplimiento de los incidentes respondidos dentro del tiempo de solución % de Cumplimiento de Tiempo de Solución	Control de Objetivos	Mensual	Porcentaje	>= 0.96	<= 0.96
Confidencialidad de atención de incidentes	Porcentaje de confidencialidad de los incidentes reportados entre los incidentes referidos % de Confidencialidad Servicios	Control de Objetivos	Mensual	Porcentaje	>= 0.98	<= 0.98
Satisfacción Cliente	Promedio de las atenciones realizadas al cliente.	Control de Objetivos	Mensual	Porcentaje	>= 3.6	<= 3.6

Resumen de SLAs del Servicio (Control de Objetivos)

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el sistema de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destaque la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a la clasificación en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD	PROCESOS DE GESTION	USO INTERNO
	STE.PL.01 Plan de Continuidad y Disponibilidad	Version: 01 Fecha: 18/01/2017 Página 5 de 12

4.3 IDENTIFICACION DE LOS ELEMENTOS DE CONFIGURACION

Los principales elementos de configuración (CI) del servicio que serán necesarios proteger para el cumplimiento de los objetivos de continuidad y disponibilidad del servicio se muestran en la siguiente tabla:

CODIGO DE CI	NOMBRE DEL CI	TIPO DE CI	SERVICIO ASOCIADO	PROPIETARIO DE CI
STE_ANA_N1_001	PERSONAS ANALISTA N1	Contacto	Call Dispatch	STE
STE_ANA_N1_002	PERSONAS ANALISTA N2	Contacto	Call Dispatch	STE
STE_SERV_LDQ_M DB_001	HARDWARE SERVIDOR LOGICO	Hardware Servidores	Soporte Microinformático	STE-I+D
STE_SDM_APP_001	SOFTWARE SOFTWARE SERVICE DESK	Software Aplicativo	Soporte Microinformático	STE-I+D
STE_BOXI_APP_001	SOFTWARE SOFTWARE BOXI	Software Aplicativo	Soporte Microinformático	STE-I+D
STE_SQL_DB_001	SOFTWARE SOFTWARE SQL	Software BD	Soporte Microinformático	STE-I+D
STE_SWT_ACC_001	HARDWARE COMUNICACIONES CISCO IP PHONE	Hardware RED	Soporte Microinformático	STE

Principales Elementos de Configuración del Servicio

4.4 ANALISIS DE RIESGOS

La siguiente tabla consolida el resultado del proceso de análisis de riesgos aplicado a los principales elementos de configuración (CI) del servicio y otros activos de información relacionados con el propósito de protegerlos en términos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que procesan, almacenan o transmiten, por medio de la selección e implementación de los controles de seguridad de la información necesarios para reducir el nivel de riesgo identificado a un nivel mínimo aceptable. (Ver tabla 1)

ESCAPERIO	PRODUCTOS OFERTADOS	IMPACTO	PROBABILIDAD	ACCIONES A TOMAR
Ausencia del personal de Help Desk	Servicio de Help Desk	2	1	Apoyo del propio personal del área de Servicios de Tecnología. 1. Comunicar al jefe de Contratos de Tecnología. Joel Colque - RPM # 835989 o 66804680.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD	PROCESOS DE GESTION	USO INTERNO
	STE.PL.01 Plan de Continuidad y Disponibilidad	Version: 01 Fecha: 18/01/2017 Página 6 de 12

ESCAPERIO	PRODUCTOS OFERTADOS	IMPACTO	PROBABILIDAD	ACCIONES A TOMAR
				2. Paralelamente, asumirá el rol cualquier colaborador disponible del área en el momento. 3. Completar un archivo de Seguimiento de las actividades realizadas, el cual debe quedar alojado en el servidor \servidores\01\Servicios STE.PL.01 Plan de Continuidad y Disponibilidad Nota: Todos el personal de Contratos de Tecnología tiene experiencia en el frente de Help Desk. Así mismo puede hacer uso del procedimiento STE.P.05 Atención de Llamadas.
Corte de energía eléctrica	Todos	1	1	Se activará automáticamente el UPS y el grupo electrógeno de manera que Help Desk trabajará de sin interrupciones. * Ver procedimiento de Continuidad y Disponibilidad del DATACENTER
Inconvenientes con el Call Manager	Call Manager	1	2	Recibir las solicitudes y/o requerimientos vía correo. Cuenta: helpdesk@gmd.com.pe * Ver procedimiento de Continuidad y Disponibilidad de HD
Inconvenientes con accesos al repositorio	CA BOXI	2	2	Escalamiento a los analistas de Service Desk GMD, según matriz de escalamientos 6.1.3 * Ver procedimiento de Continuidad y Disponibilidad de HD
Caída de servicios	CA Service Desk	2	1	Escalamiento a los analistas de Service Desk GMD, según matriz de escalamientos 6.1.3 4. Ingresar al \servidores\01\Servicios STE.PL.01 Plan de Continuidad y Disponibilidad, y ubicar el archivo Excel "Registro Manual de Tickets". Los analistas completarán un archivo Excel "Registro Manual de Tickets" donde registrarán las llamadas ingresadas al área de Help Desk. * Ver procedimiento de Continuidad y Disponibilidad de HD

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD	PROCESOS DE GESTION	USO INTERNO
	STE.PL.01 Plan de Continuidad y Disponibilidad	Version: 01 Fecha: 18/01/2017 Página 7 de 12

ESCAPERIO	PRODUCTOS OFERTADOS	IMPACTO	PROBABILIDAD	ACCIONES A TOMAR
Lentitud del Sistema	CA Service Desk	1	1	Escalamiento a los analistas de Service Desk GMD, según matriz de escalamientos Los analistas trabajarán con dificultad en el sistema. * Ver procedimiento de Continuidad y Disponibilidad de HD
Caída del servidor Exchange	Correo Outlook	2	1	Ingresar al \servidores\01\Servicios STE.PL.01 Plan de Continuidad y Disponibilidad, y ubicar el archivo Excel "Clientes Recurrentes". En base a la lista Excel de "Clientes Recurrentes" se procede a llamarlos para informarles que no tenemos servicio de correo y cualquier comunicación se debe realizar vía teléfono. Central Telefónica 2-136300 RPM: 99597-2359 (9502490) / 94558-1041 (# 945581041). En paralelo se reporta a Mesa de Ayuda de GMD anexo 6393. Uso el USB modem. El cual se encuentra ubicado en el área de Laboratorio a cargo del Supervisor. - Horario de Oficina: Se debe solicitar al Supervisor a cargo. - Fuera del Horario de Oficina: el USB modem se encuentra ubicado en la cajonera del Supervisor a cargo. Resp Laboratorio: Armando Rosales. Teléfono: 995340790 RPM: *293168
Caída del internet	Portales web de las marcas (HP, CISCO)	1	1	Escalamiento al responsable de Servicios, según matriz de escalamientos Ingresar al \servidores\01\Servicios STE.PL.01 Plan de Continuidad y Disponibilidad, y ubicar el archivo Excel "Registro Manual de Tickets". Los analistas completarán un archivo Excel "Registro Manual de Tickets" donde registrarán las llamadas ingresadas al área de Help Desk. * Ver procedimiento de Continuidad y
Caída de Servidor	Servidores	2	1	

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD	PROCESOS DE GESTION	USO INTERNO
	STE.PL.01 Plan de Continuidad y Disponibilidad	Version: 01 Fecha: 18/01/2017 Página 8 de 12

ESCAPERIO	PRODUCTOS OFERTADOS	IMPACTO	PROBABILIDAD	ACCIONES A TOMAR
				Disponibilidad de DATA CENTER

Consolidado del Análisis de Riesgos de Activos de Información

TABLA DE IMPACTO - PROBABILIDAD (Tabla No. 1)

PROBABILIDAD	Alta	3	B	A	A
	Media	2	C	C	A
	Baja	1	C	C	B
			Baja	Medio	Alto
			1	2	3
			IMPACTO		
			Riesgo Mayor		
			Riesgo Intermedio		
			Riesgo Menor		

5 PLANIFICACION DE LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

5.1 MÉTRICAS

En el siguiente cuadro se definen los parámetros para el cálculo de métricas asociado a cada servicio.

Métrica	MESES
---------	-------

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD	PROCESOS DE GESTION	USO INTERNO
	STE.PL.01 Plan de Continuidad y Disponibilidad	Versión: 01 Fecha: 16/01/2017 Página 9 de 12

Confidencialidad	Mensual
Tiempo de Solución	Mensual
Tiempo de Respuesta	Mensual
Satisfacción	Mensual

6 PLANIFICACION DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

6.1 EQUIPOS DE RECUPERACION Y RESPONSABILIDADES

El área de Contratos de Tecnología está organizada de la siguiente manera:

6.1.1 MATRIZ DE ESCALAMIENTO DEL SERVICIO DE TECNOLOGIA

Ante un incidente, los analistas deberán escalar según el siguiente cuadro:

NIVEL	NOMBRE	ROL	UBICACION	CORREO	TELEF - ANEXO	RPM	MEDIO DE COMUNICACION
2°	Fernando Sanchez	Analista de Tecnología	GMD	fsanchez@gmd.com.pe	2136300 - 6052	94551641 RPM #145581941	(1) RPM, (2) correo
3°	Joel Corque	Jefe de Contratos de Tecnología	GMD	jcorque@gmd.com.pe	213 6300 - 6050	98945590 RPM #935959	(1) RPM, (2) correo
4°	José Carlos Olmos	Gerente de Soluciones de Tecnología	GMD	jcolmos@gmd.com.pe	2136300 - 3013	99655909 RPM #562436	(1) RPM, (2) correo

6.1.2 PRODUCTOS DE CONTRATOS DE TECNOLOGIA

A continuación se muestra la lista de productos que utilizan, para el buen funcionamiento de la operación del servicio:

PRODUCTO	DESCRIPCION	IMPORTANCIA DEL PRODUCTO
CA Service Desk	Todo lo referente a la herramienta del Service Desk	Primordial
Servidores	Todo lo referente al Servidores físicos en donde se encuentra instalados las herramientas del Service Desk y ITCA	Primordial
CA BOXI	Reportes que emite la herramienta CA Service Desk V.12.5 hacia adelante	Secundario

Legenda:

- Servicio Primordial:** Servicios con los que el analista trabaja al 100% para su operación del servicio.
- Servicio Secundario:** Servicios utilizados por la coordinación y jefatura del Servicio para el análisis respectivo.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el sistema de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destaque la copia para enviar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a la clasificación en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD	PROCESOS DE GESTION	USO INTERNO
	STE.PL.01 Plan de Continuidad y Disponibilidad	Versión: 01 Fecha: 16/01/2017 Página 10 de 12

6.1.3 MATRIZ DE ESCALAMIENTO

El siguiente cuadro muestra la matriz de escalamiento de acuerdo a los productos que utiliza Contratos de Tecnología.

Servicios	Descripción	Primer Nivel	Segundo Nivel	Tercer Nivel
CA BOXI	Reportes que emite la herramienta CA Service Desk V.12.5 hacia adelante	I+D	RESP1	
CA Service Desk	Todo lo referente a la herramienta del Service Desk	I+D	RESP1	
Servidores	Todo lo referente al Servidores físicos en donde se encuentra instalado el Service Desk		RESP3	RESP4

Nivel	Código	Nombre	Rol	Celular	RPM	Email	Medio de contacto
1°	I+D	Polo Acosta, Pedro	Especialista de Service Desk	988474364	#643256	pacosta@gmd.com.pe	(1) RPM, (2) correo
1°	I+D	Chang Seminario, Eduardo	Especialista de Service Desk	945018918	#504936	echang@gmd.com.pe	(1) RPM, (2) correo
1°	ESD	Ore Garcia, Silvia	Especialista de Service Desk	945124507	#647382	soare@gmd.com.pe	(1) RPM, (2) correo
1°	ESD	Lazaro Duran, Eduardo	Especialista de Service Desk	-	-	edlazar@gmd.com.pe	(1) correo
2°	RESP1	Polo Acosta, Pedro	Especialista de Service Desk	988474364	#643256	pacosta@gmd.com.pe	(1) RPM, (2) correo
3°	RESP3	Luis Diezma	Supervisor de Servicios de Tecnología	920149860	#520149860	ldiezma@gmd.com.pe	(1) RPM, (2) correo
3°	RESP4	Rojas, Jesus	Arquitecto de Servicios de Tecnología	990091416	#565182	jrojas@gmd.com.pe	(1) RPM, (2) correo

6.2 INCIDENTES - ESCENARIOS

El siguiente cuadro muestra los tiempos de recuperación ante algunos escenarios del servicio de tecnología puedan presentar:

N°	TIPO DE INCIDENTE	DESCRIPCION
1	Menor	Incidentes que se encuentran previstos por sucesos dentro de la Tolerancia de Fallas. Su corrección se encuentra dentro del periodo de tiempo establecido en el SLA.
2	Terceros	Pérdida de los servicios recibidos por terceros.
3	Catastrófico	Siniestro que interrumpe totalmente la operación del servicio al Cliente.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el sistema de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destaque la copia para enviar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a la clasificación en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD	PROCESOS DE GESTION	USO INTERNO
	STE.PL.01 Plan de Continuidad y Disponibilidad	Versión: 01 Fecha: 16/01/2017 Página 11 de 12

Para cada tipo de Incidente se identifican los escenarios posibles de ocurrencia y los procedimientos que establecen las acciones a tomar para la recuperación de la operación de los servicios afectados.

Escenario	Productos afectados	Origen de Falla	Tiempo Mínimo de Recuperación	Tiempo Máximo de Recuperación
Ausencia del personal de Help Desk	Servicio de Help Desk	No presenta una falla de software o hardware	10 minutos.	1 día útil
Corte de energía eléctrica	Todos	Apagón	2 minutos	Retorno de energía eléctrica por parte del proveedor SIN interrupciones.
Inconvenientes con el Call Manager	Call Manager	Falla del Servidor Call Manager	15 minutos	1 hora
Caída de servicios	CA Service Desk	Caída del Servidor	5 minutos	El servicio retoma a 15 minutos como máximo, posiblemente sin datos de ticket almacenados, puede demorar hasta 8 horas la recuperación de datos de ticket como caso crítico.
Pérdida de conexión	CA Service Desk	Desconexión del Servidor	10 minutos	15 minutos por reinicio del servicio.
Lentitud del Sistema	CA Service Desk	Intermitencia en la conexión	10 minutos	15 minutos por reinicio del servicio.
Sin accesos al Service Desk	CA Service Desk	Caída / Desconexión del Servidor	10 minutos	15 minutos por reinicio del servicio.
Caída del servidor Exchange	Correo Outlook	Caída del servidor Exchange	10 minutos	El servicio retoma a 15 minutos como máximo, puede demorar hasta 8 horas la recuperación de cómo caso crítico.
Caída del internet	Portales web de las marcas (HP, CISCO)	Terceros	2 minutos	Retorno del internet por parte del proveedor SIN interrupciones.

6.3 PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN

- La relación de procedimientos que describen las acciones a realizar para la recuperación de los servicios de Help Desk caso de emergencia.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el sistema de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destaque la copia para enviar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a la clasificación en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.


GMD	PROCESOS DE GESTION	USO INTERNO
	STE.PL.01 Plan de Continuidad y Disponibilidad	Versión: 01 Fecha: 16/01/2017 Página 12 de 12

Escenario	Productos afectados	Acciones a tomar
Ausencia del personal de Help Desk	Servicio de Mantenimiento Correctivo	Una vez completo el personal de Help Desk, debe revisar el archivo de Seguimiento ubicado en la ruta: \\gmdsfs01\Servicios LE\STE.PL.01 Plan de Continuidad y Disponibilidad , para conocer las actividades realizadas durante la contingencia. En el caso de haber dudas se debe comunicar con el personal que reemplazo para obtener más detalle del mismo.
Inconvenientes con accesos al Service Desk / reportador.	CA Service Desk / BOXI	Una vez restablecido el reportador se debe ingresar al aplicativo Service Desk y/o BOXI y verificar el funcionamiento correcto.
Caída de servicios	CA Service Desk	Una vez restablecido el aplicativo Service Desk se ingresará de manera manual los datos registrados en el archivo Excel "Registro Manual de Tickets" y registrar los tickets en el Service Desk .
Caída del servidor Exchange	Correo Outlook	Una vez recuperado el servicio de correo se comunicará vía correo y/o teléfono a los Clientes, para informar la estabilidad del servicio, basándose de la lista Excel de "Clientes Recurrentes".
Caída de Servidor	Servidores	Una vez restablecido el aplicativo Service Desk se ingresará de manera manual los datos registrados en el archivo Excel "Registro Manual de Tickets".

7 CRONOGRAMA DE PRUEBAS DE CONTINUIDAD

A continuación se establece un cronograma de pruebas de continuidad según el formato STE.PL.38 Cronograma de Pruebas de Continuidad y Disponibilidad

ENTREGABLE: STE.F.38 Cronograma de pruebas y disponibilidad.



STE.F.38 Cronograma de Pruebas de Continuidad y Disponibilidad


USO INTERNO

Versión:01

Fecha: 16/01/2017

Página 1 de 1

CRONOGRAMA DE PRUEBAS DE CONTINGENCIA		2017											
PRUEBAS	DETALLE DE PRUEBAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
	Ausencia del personal de contratos de tecnología (Helpdesk)												
	Personas												
	Caída de Servicios												
	Baja los servicios del Servidor y activacion de escenario de emergencia												

Levenda:
 Ejecutado
 Planificado

Legenda:

	Ejecutado
	Planificado

ENTREGABLE: STE.F.41. Matriz de Contactos.

GMD		LISTA DE PROVEEDORES										RESTRINGIDO 16/01/2017	
Empresa	Contacto	Direcion	Distrito	Telefono	Anexo	RPM	RPC/ NEXTEL	Correo	Sede 2	DNI			
Tech Data Perú	Karin Culqui Marreros	Psje. Vicuña 170-174		*****	123			*****					
Tech Data Perú	Cabanillas, Alonso	Psje. Vicuña 170-174		*****				*****					
Tech Data Perú	Central para consultar ordenes de atencion de equipos en garantia			*****	184								
High Service	Henry Manrique					*****	*****	*****					
High Service	Alberto Coronado					*****	*****	*****					
Sistemas de Protección Eléctrica sac	Betzabel Luján F.			*****	41	*****		*****					
Sistemas de Protección Eléctrica sac	Manuel Reyes							*****					
Atenciones Provincia Zona Norte - Re	Johny Zamora Taico					*****		*****	*****				
CNS	Hector Borgues	Calle Francisco Masias 2532 Lince		*****				*****					
CNS	Ermes Ruiz	Calle Francisco Masias 2532 Lince		*****									
High Service- Arequipa	Jose Davila Lazarinos					*****							
DATA WORK SYSTEM	David M. Delgado Rodríguez					*****		*****		*****			
LTR				*****									
HDS - Cusco	Yamir Mercado Miranda					*****				*****			
EMERSON	Richard Espinoza A. Operador, Cer	Av. Defensores Del Morro 1690 Chd	Chorrillos	*****		*****		*****					
Cistronix Peru S.A.	Luis Cisneros Torres			*****		*****		*****	*****				
Netsecure	Fernando Salinas / Srta. Flor (Secre	Av. Larco 1116 Miraflores – Piso 3	Miraflores	*****									
DATA WORK SYSTEM	Gustavo Vargas Gallego												
HP	Rolando Gonzales			*****				*****					
DHL EXPRESS PERU SAC	Mariana Rey de Castro	Calle Uno Mz A Lt 6, 1ra Etapa Habilitación Industrial - Bocanegra Callao		*****				*****					
DHL Express Perú SAC	Juana Alcántara Villavicencio	Calle Uno Mz A Lt 6, 1ra Etapa Habilitación Industrial - Bocanegra Callao		*****				*****					
DHL Express Perú SAC	Gianfranco Darwin												
CFL								*****					
HP	Marianela Soledad Ledesma	Blanco Encalada 250 San Isidro Buenos Aires Argentina B1609EEP		*****				*****	*****				
HP	Hector Alejandro Cuevas												
INGRAM	Vanessa Borjas E			*****				*****	*****				
HP	Jorge Delgado							*****	*****				
INGRAM MICRO PERU S.A	Carlos HUARAC			*****				*****					
TRANSPORTE TULA RAMOS	Tula RAMOS Salvatierra							*****					
TRANSPORTE TULA RAMOS	Balerio QJEDA					*****							
LATINO COURRIER	Aldo VERASTEGUI					*****							
TAXI SEGURO				*****									
ADISTEC PERU	Gustavo QUISPE					*****							
DMS PERU S.A.C	Cecilia BLAS			*****									
TAXI BYM REMISSE				*****									
◀ ▶ Contratos de Tecnologia Clientes GMD Proveedores GMD + ⋮ ⏪													

« »

Contratos de Tecnología

Clientes GMD

Proveedores GMD

+

:

« »

**ANEXO 5 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA
ISO 20000 – FASE 6.5 CAPACIDAD**

ENTREGABLE: STE.POL.02 Plan de Capacidad.

	SISTEMA DE GESTION	USO INTERNO
		Versión: 1.0
		Fecha: 16/01/2017
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO

El Plan de Capacidad tiene como propósito documentar la estrategia así como el resultado del control de capacidad humanas, técnicas, financieras y de información que se necesitan para una adecuada gestión de servicio.

La información que se controla, registra e informa corresponde de Enero a Diciembre 2017

2. DEMANDA ACTUAL Y PREVISTA RECURSOS HUMANOS

En el aplicativo Oracle, Proyección Puesto y Persona, muestra la información sobre la cantidad de colaboradores, su proyección y línea base de Servicios de Tecnología.

3. DEMANDA ACTUAL Y PREVISTA RECURSOS TÉCNICOS

La información que se describe es sobre los recursos técnicos para brindar el servicio.

Tipo	Recursos Técnicos	% Objetivo	Estado
Herramientas	Servidor del aplicativo - <u>Service Desk</u>	100%	Activo
	Desk	100%	Activo
	Servidor del aplicativo - BOX	100%	Activo
	Servidor de base de datos (MSSQL 2008R2)	100%	Activo
	Servidor de correo electrónico	100%	Activo
Soporte de Microinformático	PCs de analistas de Helpdesk	100%	Activo
	Laptops de técnicos de soporte	100%	Activo
	Laptop de jefe de operaciones	100%	Activo
	Laptop del gerente de proyecto	100%	Activo
	Impresora	100%	Activo
	Teléfonos IP del personal del servicio	100%	Activo
	Celular del servicio de <u>Help desk</u>	100%	Activo

4. DEMANDA ACTUAL Y PREVISTA RECURSOS DE INFORMACION

La información que se describe es la documentación base que se cuenta para la gestión de servicios del Contratos de Tecnología

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.

	SISTEMA DE GESTION	USO INTERNO
		Versión: 1.0
		Fecha: 16/01/2017
		Página 2 de 4

Servicio	Componentes
Información	<u>Service Desk</u>
Información	Procedimientos - <u>Take It</u>

5. DEMANDA ACTUAL Y PREVISTA RECURSOS FINANCIEROS

En el aplicativo Oracle muestra la información de ingresos, costos de bienes, mano de obra, gastos generales, depreciación, utilidad y margen bruto, EBITDA de los de Servicios de Tecnología.

6. ANÁLISIS DE IMPACTO DE DISPONIBILIDAD (borrar)

Información del Proceso/Servicio			Impacto en el Negocio		Factores de Interrupción		
Tipo de Componente	Componente del Proceso/Servicio	Nivel de Criticidad	Imagen Publica	Servicio al Cliente	MTD	RTO	RPO
Herramienta	<u>Service Desk</u>	Medio	Mayor	Mayor	8 a 24 horas	5 a 10 min	< 1 día
Herramienta	<u>Reportador Web</u>	Bajo	Menor	Menor	8 a 24 horas	1 a 2 horas	< 1 día
Herramienta	Correo	Medio	Menor	Moderado	30 a 60 min	5 a 10 min	< 8 horas
Herramienta	IP Phone	Medio	Moderado	Moderado	30 a 60 min	5 a 15 min	< 1 día
Herramienta	PC N1	Medio	Menor	Menor	1 a 2 horas	1 a 2 horas	< 1 día
Herramienta	Lap top N2	Medio	Moderado	Moderado	1 a 2 horas	1 a 2 horas	< 1 día
Herramienta	RPM N1	Medio	Moderado	Moderado	30 a 60 min	5 a 15 min	< 1 día
Herramienta	RPM N2	Bajo	Menor	Menor	30 a 60 min	5 a 15 min	< 1 día
Herramienta	RPM N3	Bajo	Menor	Menor	30 a 60 min	5 a 15 min	< 1 día
Personas	Analista N1	Medio	Menor	Menor	30 a 60 min	5 a 15 min	< 1 día
Personas	Analista N2	Medio	Mayor	Mayor	30 a 60 min	5 a 15 min	< 1 día

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.

	SISTEMA DE GESTION	USO INTERNO
		Versión: 1.0
		Fecha: 16/01/2017
		Página 3 de 4

7. ANÁLISIS DE NIVELES DE SERVICIO

Los acuerdos de niveles de servicio (SLAs) exigen el establecimiento de los objetivos de continuidad y disponibilidad de servicio se resumen en la siguiente tabla:

Referencia al Excel o al plan

SLA	DESCRIPCION	ORIGEN SLA	FRECUEC.	UNID.	ACEPTABLE O VALOR BASE	VALOR INSTATIM ACT.
Cumplimiento del Tiempo de respuesta para atención de incidentes	Porcentaje del cumplimiento de los incidentes respondidos dentro del tiempo de respuesta	Control de Objetivos	Mensual	Porcentaje	≥ 95	≤ 95
	% de Cumplimiento de Tiempo de Respuesta					
Cumplimiento del Tiempo de solución para atención de incidentes	Porcentaje del cumplimiento de los incidentes respondidos dentro del tiempo de solución	Control de Objetivos	Mensual	Porcentaje	≥ 96	≤ 96
	% de Cumplimiento de Tiempo de Solución					
Confiablez de atención de incidentes	Porcentaje de confiabilidad de los incidentes reportados entre los incidentes reiterados.	Control de Objetivos	Mensual	Porcentaje	≥ 98	≤ 98
	% de Confiabilidad Servicios					
Satisfacción Cliente	Promedio de las atenciones realizadas al cliente.	Control de Objetivos	Mensual	Porcentaje	≥ 3.6	≤ 3.6

8. ANÁLISIS DE IMPACTO POR CAMBIOS LEGALES, REGULATORIOS, CONTRACTUALES Y DE LA ORGANIZACIÓN

Los servicios que se ofrecen a los Clientes se realizan a través de contratos y están normados bajo las leyes peruanas vigentes.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.

	SISTEMA DE GESTION	USO INTERNO
		Versión: 1.0
		Fecha: 16/01/2017
		Página 4 de 4

Los cambios contractuales u organizacionales deberán gestionarse a nivel del proceso de Gestión de Cambios contractual con el procedimiento STE.P.34 Gestión de Cambios

9. ANÁLISIS DE IMPACTO POR LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y/O TÉCNICAS

Actualmente, se ha tomado en cuenta las nuevas tecnologías y se están implementando soluciones de Cisco como: Smart Callcenter para incrementar el portafolio del Servicio de Servicios de Tecnología.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.

**ANEXO 6 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA
ISO 20000 – FASE 6.6 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

ENTREGABLE: Acuerdo de Confidencialidad.

GMD	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	ESTRATEGICO
	SGS.F.02 COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y CUMPLIMIENTO	Versión: 01
		Fecha: 05/01/2015
		Página 1 de 1

Yo, **Héctor César Caballeros Becerra con DNI 42573838**, asumo con GMD y/o sus filiales realizar las actividades establecidas en la documentación de la organización, velar por la Seguridad de la Información y el Control Interno regulado por la Ley SGI, así como el cumplimiento de la Carta de Ética; actuando siempre con profesionalidad, confidencialidad y respetando las disposiciones establecidas por GMD y/o sus filiales y acepto lo siguiente:

COMPROMISO

- Mantendré en completo secreto y a la más estricta confidencialidad y respeto de:
 - Todos los trabajos en los que esté involucrado.
 - Todos los asuntos relacionados con la información de la organización y de los clientes.
 - Toda la legislación y las Políticas de la organización.
- Pueden llegar a mi conocimiento y no proporcionar información a ninguna persona u organismo, relativa a los anteriores puntos excepto a personas o a cuales des del facilitar tal información durante el curso de mi trabajo a menos que el Responsable del Área y/o el Gerente de la Línea o División a la que pertenezco me autorice por escrito o hacerlo.
- Nunca extraeré de mi lugar de trabajo información sensible de la organización, los Clientes o Terceros parties, sin consentimiento por escrito del Responsable del Área, excepto en el curso normal de mis deberes. A la finalización de mi trabajo entregaré al Responsable del Área tal información en su poder.
- Nunca, ni el consentimiento por escrito de Gerente de la Línea o División, revelaré a Clientes o Terceros Parties ningún sistema, método, proceso, idea, especificación, dato, conocimiento, plan, hecho, detalle o información de cualquier naturaleza que pueda llegar a mi conocimiento en el curso de mi trabajo, excepto aquello de dominio público. Mantendré en todo momento esta información en secreto reservado, excepto aquello que sea publicado o sea de dominio público sin acción cobijada por mi parte.
- Toda mejora en los sistemas, métodos o procesos realizados por mí como consecuencia directa de mi trabajo para la organización, serán puestos en conocimiento del Responsable del Área y serán de absoluta propiedad de GMD y/o sus filiales.
- Acepto todas las exigencias y las condiciones de seguridad establecidas en el reglamento de trabajo dando mi consentimiento a:
 - Verificaciones de mis antecedentes de acuerdo con las leyes y regulaciones pertinentes, la ética y registros del registro, para aceptar la gestión de seguridad de la información.
 - Cómo parte de la obligación contractual se formalizó los términos y condiciones de contrato de empleo, los cuales establecen responsabilidades y las de la organización en materia de seguridad de la información.
 - Cómo todo empleado de la organización estará sujeto a inspecciones en política y procedimientos, para la tomar decisiones en materia de seguridad de la información y otros temas de intereses definidos por la organización.
- Acepto que las Usualdas anteriores y las consecuencias de la confidencialidad impresa deberá obligar durante los 3 años posteriores a la finalización de mi trabajo con GMD y/o sus filiales, a resguardar la confidencialidad de la información. Acepto que si revelo información confidencial de GMD y/o sus filiales podrá ser objeto de una acción disciplinaria, incluyendo un depósito inmediato y posteriores acciones legales.
- Compliré los requisitos y prescripciones de las políticas de gestión, planes, procedimientos y otras instrucciones relacionadas a la Seguridad de la Información y el Control Interno regulado por la Ley SGI, y a la orientación proporcional para el Responsable del Área de GMD y/o sus filiales. Se entiende que lo anterior se relaciona con los aspectos técnicos y de procedimiento para llevar a cabo a trabajo encomendado.
- Acepto al Responsable del Área y/o el Gerente de la Línea o División a la que pertenezco, que cualquier interés comercial o de otro tipo que pudiera tener con las empresas en las que me asigna que afecte la Seguridad de la Información y/o el Control Interno regulado por la Ley SGI, a informar sobre:
 - Cualquier propuesta de sueldo, regalo o gratificación
 - Cualquier petición de falsificar información
 - Cualquier amenaza a la seguridad de la información
 - Cualquier otra situación conocida o sospecha que pueda afectar la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información de responsabilidad de GMD y/o sus filiales.

He leído, entendido y acepto el presente COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y CUMPLIMIENTO relativo a la Seguridad de la Información y el Control Interno regulado por la Ley SGI, por lo que lo suscribo.

Firma: _____ Fecha: 05/01/2015

Este documento tiene la vigencia de un compromiso previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar algún copia de este documento debe asegurarse de que es una copia correcta. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por medios mecánicos, electrónicos, fotográficos, magnéticos, ópticos, químicos, térmicos, eléctricos, etc. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad. Este documento es propiedad de la Organización y se le devuelve al finalizar el uso. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad. Este documento es propiedad de la Organización y se le devuelve al finalizar el uso. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad. Este documento es propiedad de la Organización y se le devuelve al finalizar el uso.


GMD	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	RESTRINGIDO
	SGSI-F.02 COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y CUMPLIMIENTO	Versión: 01 Fecha: 05/07/2015 Página 1 de 1

Yo, Ing. Boris Cely Sosa, con DNI 10203741, acuerdo con GMD y/o sus filiales realizar las actividades establecidas en la documentación de la organización, velar por la Seguridad de la información y el Control interno regulado por la Ley SOG, así como el cumplimiento de la Carta de ética, actuando siempre con profesionalidad, confidencialidad y respetando las disposiciones establecidas por GMD y/o sus filiales y acatando lo siguiente:

COMPROMISO

1. Mantendré en completo secreto y a la más estricta confidencialidad y respeto de:
 - 1.1. Todos los trabajos en los que esté involucrado.
 - 1.2. Todos los asuntos relacionados con la información de la organización y de los clientes.
 - 1.3. Todo lo establecido en las Políticas de la organización.
2. Que puedan llegar a mí comunicaciones o no proporcionadas informalmente a ninguna persona u organismo, relativas a los anteriores puntos excepto a personas a las cuales deba tal información durante el curso de mi trabajo a menos que el Responsable del Área o el Gerente de la Unidad a la que pertenezco me autoricen por escrito a hacerlo.
2. Nunca entregaré mi lugar de trabajo información sensible de la organización, los Clientes o Terceros parties, sin el consentimiento por escrito del Responsable del Área, excepto en el curso normal de mis deberes. A la finalización de los trabajos entregaré al Responsable del Área tal información en su poder.
3. Nunca, sin el consentimiento por escrito de Gerente de la Unidad o Director, revelaré a Clientes o Terceros Parties ningún sistema, método, proceso, idea, especificación, dato, conocimiento, plano, hecho, cálculo o información de cualquier naturaleza que pueda llegar a mí como consecuencia en el curso de mi trabajo, excepto aquellos de dominio público. Mantendré en todo momento esta información en estricta reserva, excepto aquella que sea publicada o sea de dominio público sin acción o omisión por mi parte.
4. Todo trabajo en los sistemas, métodos o procesos realizados por mí como consecuencia directa de mi trabajo para la organización, serán puestos en conocimiento del Responsable del Área y serán de absoluta propiedad de GMD y/o sus filiales.
5. Acepto todas las exigencias y las condiciones de seguridad establecidas en el reglamento de trabajo GMD; mis compromisos a:
 - 5.1. Verificaciones de mis antecedentes de acuerdo con las leyes y regulaciones pertinentes, la ética y registros del sector, para asegurar la gestión de seguridad de la información.
 - 5.2. Como parte de la obligación contractual al firmar los términos y condiciones de contrato de empleo, los cuales establecen responsabilidades y las de la organización en materia de seguridad de la información.
 - 5.3. Como todo empleado de la organización estará sujeto a las capacitaciones en políticas y procedimientos, para tomar conciencia en materia de seguridad de la información y otros temas de interés relacionados por la organización.
6. Acepto que las cláusulas anteriores y las consecuencias de la confidencialidad impuesta me obligan incluso durante los 3 años posteriores a la finalización de mi trabajo con GMD y/o sus filiales, a respetar la confidencialidad de la información. Acepto que si revelo información confidencial de GMD y/o sus filiales podrá ser objeto de una acción disciplinaria, incluyendo un despido inmediato y posteriores acciones legales.
7. Cumpliré los requisitos y previsiones de las políticas de gestión, planes, procedimientos y otras instrucciones relacionadas a la Seguridad de la Información y al Control interno regulado por la Ley SOG, y a la orientación proporcionada por el Responsable del Área o GMD y/o sus filiales, se entiende que los anteriores se relacionan con los aspectos técnicos y de procedimiento para llevar a cabo el trabajo encomendado.
8. Informaré al Responsable del Área y/o al Gerente de la Unidad o División a la que pertenezco, de cualquier interés, comunicación o de otro tipo que pudiera tener con las empresas en las que me asegure que afectan la Seguridad de la Información y el Control interno regulado por la Ley SOG, e informar sobre:
 - 8.1. Cualquier propuesta de soborno, regalo o regalo.
 - 8.2. Cualquier intención de falsificar información.
 - 8.3. Cualquier amenaza a la seguridad de la información.
 - 8.4. Cualquier otra situación conocida o sospechosa que pudiera afectar la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información de responsabilidad de GMD y/o sus filiales.

He leído, entendido y aceptado el presente COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y CUMPLIMIENTO relativo a la Seguridad de la Información y el Control interno regulado por la Ley SOG, por lo que lo suscribo.

Firma: 

Ing. B. CELY S.

30-10-16

Fecha: 6/04/2017

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información contenida no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Ante de volver alguna copia de este documento, verifique que el mismo corresponde con el contenido en la Lista Maestra de Control Interno y el Sistema de Gestión de Calidad para asegurar que la información no se controla. Cada copia, destruya o haga pasar por una copia destruida. El cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad por parte de los empleados se establece en el Reglamento Interno de Trabajo, y en el Reglamento Interno de Trabajo.

SGS.P.07. Gestión de la Seguridad de la Información.

GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	RESTRINGIDO
	SGS.P.07 GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01 Fecha: 05/01/2015 Página 1 de 6

1. OBJETIVO

- Evitar interrupciones del servicio.
- Minimizar el nivel de riesgo identificado y el número de incidentes relacionados con la seguridad de la información.
- Controlar el acceso a la información preservando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos e información del servicio.
- Mejorar la percepción y confianza del cliente y usuarios en lo que respecta a la calidad del servicio.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable en todos los servicios que conforman el alcance del SGS.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

- SGS:** Sistema de Gestión de Servicios
- SGSI:** Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre la consecución de los objetivos. Su cálculo se establece por una combinación de la Probabilidad de ocurrencia vs. el Impacto.
- Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa, o reducir la probabilidad de recurrencia, de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- Cliente:** Organización o parte de una organización que recibe uno o varios servicios. Puede ser interno o externo a la organización del proveedor del servicio.
- Parte Interesada:** Persona o grupo que tiene un interés específico en el comportamiento o éxito de la actividad o actividades del proveedor del servicio.

4. RESPONSABILIDADES

- La Gerencia General,** es responsable de establecer, revisar y actualizar la política de seguridad de la información en función de las necesidades del negocio.
- El Área de Gestión Humana,** es responsable de establecer las actividades de inducción y capacitación en temas de seguridad de la información para los colaboradores de GMD. Asimismo, comunicar el cese laboral de los colaboradores de manera oportuna, con el propósito de aplicar los controles de seguridad relacionados principalmente con el uso seguro de activos y el acceso a la información.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las instrucciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	RESTRINGIDO
	SGS.P.07 GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01 Fecha: 05/01/2015 Página 2 de 6

- El Gerente, Jefe, responsable de Área, es responsable de garantizar la aplicación de la política de seguridad de la información y los controles de seguridad establecidos en su área de responsabilidad.
- El Área de Gestión de Calidad, es responsable de liderar los procesos de auditorías internas, gestión de riesgos y oportunidades, acciones correctivas y preventivas relacionadas con la seguridad de la información.

5. PROCEDIMIENTO

5.1 POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Alta Gerencia de GMD ha establecido la política SGSI.POL.01 Política de Seguridad de la Información, teniendo en cuenta los requisitos de los servicios, los requisitos legales y regulatorios, y las obligaciones contractuales. Asimismo:

- Comunica la política SGSI.POL.01 Política de Seguridad de la Información y la importancia de su cumplimiento a sus colaboradores, clientes y proveedores, considerando los siguientes documentos y medios:

Personal Interno: colaboradores

- GH.P.02 Inducción de personal
- SGSLF.02 Requisitos de seguridad en áreas físicas
- SGSLF.02 Compromiso de confidencialidad y cumplimiento
- Comunicaciones GMD - **Take IT**

Personal Externo: clientes y proveedores

- SGSLI.02 Requisitos de seguridad en áreas físicas
- SGSLF.13 Acuerdo de confidencialidad con proveedores
- Contratos de servicio: Cláusulas de confidencialidad

- Garantiza el establecimiento de los objetivos de seguridad de la información en el documento SGSLI.O.01 Objetivos de SGSI.
- Asegura la definición del enfoque a tomar para la gestión de los riesgos de seguridad de la información y los criterios para asumir los riesgos en el procedimiento SGSLP.04 Gestión de riesgos y oportunidades.
- Asegura la realización de evaluaciones de riesgo de seguridad de la información, a través de su planificación haciendo uso del formato base SGSLF.05 Cronograma de análisis de riesgos.
- Asegura que se realicen auditorías internas de seguridad de la información siguiendo el procedimiento SGSLP.08 Auditorías Internas.
- Asegura que se revisan los resultados de las auditorías para identificar oportunidades de mejora, registrando esta información en el formato

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las instrucciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	RESTRINGIDO
	SGS.P.07 GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01 Fecha: 05/01/2015 Página 3 de 6

SGI.F.03 Informe de NC, AC y AP y tratándola según el procedimiento SGI.P.05 Acciones correctivas y preventivas.

5.2 CONTROLES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

GMD implementa y opera controles físicos, administrativos y técnicos de seguridad de la información con el fin de:

- Preservar la confidencialidad, integridad y accesibilidad de los activos de información, a través del cumplimiento de lo establecido en las políticas y procedimientos del SGSI.

Políticas:

- SGSI.POL.01 Política de seguridad de la información
- SGSI.POL.02 Política de control de acceso
- SGSI.POL.03 Política para la clasificación de información
- SGSI.POL.04 Política de seguridad física
- SGSI.POL.05 Política de seguridad para usuarios finales
- SGSI.POL.06 Política de respaldo de información
- SGSI.POL.07 Política para el intercambio de información
- SGSI.POL.08 Política de protección contra malware
- SGSI.POL.09 Política de gestión de vulnerabilidades técnicas
- SGSI.POL.10 Política de uso de controles criptográficos
- SGSI.POL.11 Política de seguridad en las comunicaciones
- SGSI.POL.12 Política de seguridad de la información personal
- SGSI.POL.13 Política de seguridad con proveedores y terceras partes
- SGSI.POL.14 Política de seguridad en aplicaciones

Procedimientos:

- SGSLP.04 Gestión de riesgos y oportunidades
- SGSLP.05 Políticas del SGSI
- SGSLP.06 Organización del SGSI
- SGSLP.07 Seguridad ligada a los RRHH
- SGSLP.08 Gestión de activos
- SGSLP.09 Control de accesos
- SGSLP.10 Criptografía
- SGSLP.11 Seguridad física y del ambiente
- SGSLP.12 Seguridad de las operaciones
- SGSLP.13 Seguridad de las comunicaciones
- SGSLP.14 Adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas
- SGSLP.15 Relaciones con el proveedor
- SGSLP.16 Gestión de incidentes de seguridad
- SGSLP.17 Gestión de la continuidad del negocio
- SGSLP.18 Cumplimiento

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las instrucciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	RESTRINGIDO
	SGS.P.07 GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01 Fecha: 05/01/2015 Página 4 de 6

- Cumplir con los requisitos de la política SGSI.POL.01 Política de Seguridad de la Información, a través de la medición de los objetivos SGSLI.O.01 Objetivos de SGSI que se lleva a cabo haciendo uso del formato base SGSLF.10 Medición de objetivos del SGSI.
- Alcanzar los objetivos de gestión del SGSI, establecidos en el documento SGSLI.O.01 Objetivos de SGSI, medidos y controlados haciendo uso del formato base SGSLF.10 Medición de objetivos del SGSI.
- Gestionar los riesgos relacionados con la seguridad de la información, a través del procedimiento SGSLP.04 Gestión de riesgos y oportunidades.

Estos controles de seguridad de la información se encuentran documentados en los procedimientos del SGSI, e incluyen su operación y mantenimiento:

- SGSLP.04 Gestión de riesgos y oportunidades
- SGSLP.05 Políticas del SGSI
- SGSLP.06 Organización del SGSI
- SGSLP.07 Seguridad ligada a los RRHH
- SGSLP.08 Gestión de activos
- SGSLP.09 Control de accesos
- SGSLP.10 Criptografía
- SGSLP.11 Seguridad física y del ambiente
- SGSLP.12 Seguridad de las operaciones
- SGSLP.13 Seguridad de las comunicaciones
- SGSLP.14 Adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas
- SGSLP.15 Relaciones con el proveedor
- SGSLP.16 Gestión de incidentes de seguridad
- SGSLP.17 Gestión de la continuidad del negocio
- SGSLP.18 Cumplimiento


Los riesgos a los cuales hacen referencia los controles de seguridad de la información se describen en el registro SGSLF.01 Gestión de riesgos y oportunidades.

El Área de Gestión de Calidad de GMD revisa la eficacia de los controles de seguridad de la información implementados, utilizando el formato base SGSLF.09 Medición de la eficacia de controles. Las acciones necesarias son llevadas a cabo siguiendo el procedimiento SGI.P.05 Acciones correctivas y preventivas, y las acciones tomadas son informadas a los interesados a través del reporte mensual del Área de Gestión de Calidad y/o del Comité Operativo del SGSI realizado con cada área de negocio involucrada.

GMD identifica las organizaciones externas que tienen la necesidad de acceder, utilizar o gestionar información o servicios de GMD siguiendo lo establecido en el procedimiento SGSLP.15 Relaciones con el proveedor (en el caso de proveedores) y en el Contrato de Servicio respectivo (en el caso de clientes). GMD documenta, acuerda e implementa controles de seguridad de la información con esas organizaciones externas a través del Contrato de

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las instrucciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

ENTREGABLE:

	PROCESOS DE GESTIÓN SGS.P.07 GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	RESTRINGIDO Versión: 01 Fecha: 05/01/2015 Página 5 de 6
---	---	---

Servicio, las Adendas y/o los Comités de Servicio (actas) e informado a través del Informe de Servicio correspondiente.

5.3 CAMBIOS E INCIDENCIAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Las peticiones de cambio son evaluadas siguiendo lo establecido en el procedimiento SGS.P.46 Evaluación de Riesgo correspondiente al proceso SGS.P.14 Gestión de Cambios, para identificar:

- Riesgos de seguridad de la información nuevos o modificados.
- El impacto potencial sobre la actual política y sobre los controles de seguridad de la información.

Las incidencias de seguridad de la información se gestionan con una prioridad 1 y 2 (matriz de urgencia - impacto) siguiendo los procedimientos de gestión de incidencias:


- **Datacenter:**
 - ISO P.04 Manejo de Requerimientos e Incidentes
- **Helpdesk:**
 - HD P.29 Clasificación y Soporte Inicial
 - HD P.30 Investigación Diagnóstico y Resolución
 - HD P.31 Cierre de Incidentes
 - HD P.32 Asignación de Incidentes para 2do y 3er Nivel
 - HD P.35.03 Gestión de Servicios No Contemplados
 - HD P.05.05 Gestión de Servicios con Terceros
 - HD P.33 Incidentes Graves

Luego, con una frecuencia mensual el personal del Área de Gestión Calidad responsable del SGSI analiza los reportes de incidentes de las diversas áreas y proyectos con el propósito de identificar los incidentes que afectaron la seguridad de la información. Los casos identificados son registrados en el formato base SGLF.03 Informe de NC, AC y AP y su tratamiento es canalizado a través del Comité Operativo del SGSI llevado a cabo con cada área o proyecto, e informado en los Comités de Línea y/o División para la toma de decisiones correspondiente.

Los incidentes de seguridad registrados en el formato SGLF.03 Informe de NC, AC y AP son analizados por el personal del Área de Gestión Calidad responsable del SGSI, para cuantificar y monitorear los tipos, volúmenes, impacto y costos asociados, siguiendo el procedimiento SGLP.05 Acciones correctivas y preventivas.

Las incidencias de seguridad de la información son comunicadas a las partes interesadas y revisadas en el Comité Operativo, de Línea y/o División, asimismo en el Comité de Revisión por la Dirección del SGSI donde se podrán identificar oportunidades de mejora.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio. Si distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, desmante la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las instrucciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

	PROCESOS DE GESTIÓN SGS.P.07 GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	RESTRINGIDO Versión: 01 Fecha: 05/01/2015 Página 6 de 6
---	---	---

6. REFERENCIAS

- SGSI.POL.01 Política de seguridad de la información
- SGSI.POL.02 Política de control de acceso
- SGSI.POL.03 Política para la clasificación de información
- SGSI.POL.04 Política de seguridad física
- SGSI.POL.05 Política de seguridad para usuarios finales
- SGSI.POL.06 Política de respaldo de información
- SGSI.POL.07 Política para el intercambio de información
- SGSI.POL.08 Política de protección contra malware
- SGSI.POL.09 Política de gestión de vulnerabilidades técnicas
- SGSI.POL.10 Política de uso de controles criptográficos
- SGSI.POL.11 Política de seguridad en las comunicaciones
- SGSI.POL.12 Política de seguridad de la información personal
- SGSI.POL.13 Política de seguridad con proveedores y terceras partes
- SGSI.POL.14 Política de seguridad en aplicaciones
- SGSI.P.04 Gestión de riesgos y oportunidades
- SGSI.P.05 Políticas del SGSI
- SGSI.P.06 Organización del SGSI
- SGSI.P.07 Seguridad ligada a los RRHH
- SGSI.P.08 Gestión de activos
- SGSI.P.09 Control de accesos
- SGSI.P.10 Criptografía
- SGSI.P.11 Seguridad física y del ambiente
- SGSI.P.12 Seguridad de las operaciones
- SGSI.P.13 Seguridad de las comunicaciones
- SGSI.P.14 Adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas
- SGSI.P.15 Relaciones con el proveedor
- SGSI.P.16 Gestión de incidentes de seguridad
- SGSI.P.17 Gestión de la continuidad del negocio
- SGSI.P.18 Cumplimiento
- GH.P.02 Inducción de personal
- SGSI.L.02 Requisitos de seguridad en áreas físicas
- SGLF.02 Compromiso de confidencialidad y cumplimiento
- SGSI.L.02 Requisitos de seguridad en áreas físicas
- SGSI.F.13 Acuerdo de confidencialidad con proveedores
- SGSI.O.01 Objetivos de SGSI
- SGSI.F.05 Cronograma de análisis de riesgos
- SGI.P.08 Auditorías Internas
- SGLP.05 Acciones correctivas y preventivas
- SGLF.03 Informe de NC, AC y AP
- Contrato de Servicio
- SGS.P.46 Evaluación de Riesgo
- SGS.P.14 Gestión de Cambios
- ISO P.04 Manejo de Requerimientos e Incidentes
- HD P.33 Incidentes Graves

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio. Si distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, desmante la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las instrucciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

SGSI.F.01 Gestión de riesgos y oportunidades.

SGSIF.01 GESTION DE RIESGOS				Versión:	2
				Fecha:	05/10/2015
CODIGO	STE032017				
DESCRIPCION	SERVICIOS DE TECNOLOGIA				
FECHA DE EVALUACIÓN	31/03/2017				
PROPIETARIO	JOEL COLQUE FUENTES				
AREA / PROYECTO	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	LINEA	STE	DIVISION	TI
PARTICIPANTES	JOEL COLQUE FUENTES	CARGO	JEFE DE CONTRATOS DE TECNOLOGÍA		
	GINA ARTEAGA BELTRAN	CARGO	ANALISTA DE TECNOLOGÍA		
	PATRICIA SANTAYANA PAICO	CARGO	ANALISTA DE TECNOLOGÍA		
	MILUSKA NARVA DE LA CRUZ	CARGO	ANALISTA DE CALIDAD		
	JOHANA CAMACHO VERONA	CARGO	ANALISTA DE CALIDAD		
		CARGO			
		CARGO			
		CARGO			
		CARGO			
		CARGO			
APROBADO POR 31/03/2017	JOEL COLQUE FUENTES				

ENTREGABLE:

IDENTIFICACION Y VALORACIÓN DE ACTIVOS									
IDENTIFICACION DE ACTIVOS		VALORACION DE ACTIVOS							
ACTIVO	GRUPO DE ACTIVO	VALOR COMERCIAL			VALOR DE LA INFORMACION			VALOR DEL ACTIVO	
		NIVEL	DETALLE	PRECIO DE VENTA (APROX.)	NIVEL	DETALLE	COSTO A ASUMIR POR FALLAS DE EN LA SEGURIDAD	VALOR	NIVEL
1 Service Desk	Software - Aplicaciones Informáticas	4	Alto	500,000	5	Muy Alto	1,000,000	1,500,000	5
2 BOXI	Software - Aplicaciones Informáticas	3	Medio	100,000	3	Medio	100,000	200,000	4
3 Base de datos (MSSQL 2008R2)	Hardware - Equipamiento Informático	5	Muy Alto	1,000,000	5	Muy Alto	1,000,000	2,000,000	5
4 Servidor Take It	Hardware - Equipamiento Informático	5	Muy Alto	1,000,000	5	Muy Alto	1,000,000	2,000,000	5
5 PCs de analistas de Helpdesk	Hardware - Equipamiento Informático	2	Bajo	10,000	3	Medio	100,000	110,000	4
6 Laptops para monitoreo	Hardware - Equipamiento Informático	2	Bajo	10,000	3	Medio	100,000	110,000	4
7 Laptops de técnicos de soporte	Hardware - Equipamiento Informático	2	Bajo	10,000	3	Medio	100,000	110,000	4
8 Teléfonos IP del personal del servicio	Equipamiento Auxiliar	2	Bajo	10,000	2	Bajo	10,000	20,000	3
9 Aranda	Servicios	3	Medio	100,000	3	Medio	100,000	200,000	4

STE.F.41 Matriz de Contactos.

		MATRIZ DE CONTACTOS				RESTRINGIDO 16/01/2017
Nombres	Apellidos	DNI	Telefono	RPM	Correo	Cargo
Juan Carlos	Otiniano Alonso	07956607	+++++	+++++	Jotiniانو@gmd.com.pe	Gerente de Linea de Servicios de Tecnologia
Joel	Colque Fuentes	10207161	+++++	+++++	jcolque@gmd.com.pe	Jefe de Contratos de Tecnologia
Gina	Arteaga Beltran	40874286	+++++	+++++	garteaga@gmd.com.pe	Analista de Tecnologia
Dennys	Montoya Montoya	41484663	+++++	+++++	dmontoyam@gmd.com.pe	Analista de Tecnologia
Patricia	Santayana Paico	43507097	+++++	+++++	psantayana@gmd.com.pe	Analista de Tecnologia
Manfred	Olazabal Gutierrez	25720547	+++++	+++++	molazabal@gmd.com.pe	Analista de Tecnologia
Jesus	Cruz Contreras	70432345	+++++	+++++	jcruz@gmd.com.pe	Ingniero de Soporte
Franck	Hernandez Ore	41804286	+++++	+++++	fhernandez@gmd.com.pe	Tecnico de Soporte de Servicios
Himble	Cabanillas Becerra	42672638	+++++	+++++	hcabanillas@gmd.com.pe	Ingniero de Soporte
Armando	Rosales Enciso	09455269	+++++	+++++	Arosales@gmd.com.pe	Ingniero de Soporte
Jaqueline	Quinto Veramendi	42856486	+++++	+++++	jquinto@gmd.com.pe	Analista de Tecnologia
Isabel	Garcia Chuquimuni	10527280	+++++	+++++	igarcia@gmd.com.pe	Analista de Servicios de Tecnologia
Felix	Poma Martel	08165664	+++++	+++++	fpoma@gmd.com.pe	Tecnico de Soporte de Servicios
Jorge	Pajares Oviedo	07906786	+++++	+++++	jpajares@gmd.com.pe	Tecnico de Soporte de Servicios
Jhoni	Espinoza Marquez	25495446	+++++	+++++	jespinozam@gmd.com.pe	Tecnico de Soporte de Servicios Senior
Rolando	Alburquerque Reto	10324040	+++++	+++++	ralburquerque@gmd.com.pe	Tecnico de Soporte de Servicios
Fernando	Sanchez Estella	10556628	+++++	+++++	fsancheze@gmd.com.pe	Analista de Tecnologia
Marcos	Silva Valverde	71957157	+++++	+++++	msilvav@gmd.com.pe	Ingniero de Soporte
Jennifer	Lara Vela	42937227	+++++	+++++	jlarav@gmd.com.pe	Analista de Tecnologia

ENTREGABLE:

**ANEXO 7 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA
ISO 20000 – FASE 7.1 RELACIONES CON EL NEGOCIO**

SGS.P.08 Gestión de Relaciones con el Negocio.

	PROCESOS DE GESTION	RESTRINGIDO
	SGS.P.08 GESTION DE LAS RELACIONES CON EL NEGOCIO	Versión: 01
		Fecha: 05/01/2015

4.1 Revisiones del Servicio

En los Contratos de Servicios se establecen los mecanismos de comunicación con los clientes. En general, estos mecanismos se evidencian a través de los Comités Operativos y los Comités Gerenciales, que son liderados por el Gestor de Proyectos. La manera de llevar a cabo cada uno de ellos se realiza siguiendo los procedimientos GP.I.07 Comité Operativo y GP.I.06 Comité Gerencial respectivamente. En ambos casos, los acuerdos son registrados en el GP.F.14 Acta de Reunión de tal manera que sirven para hacer los seguimientos respectivos.

En dichos Comités se fomenta el entendimiento del "entorno de negocio" (ver anexo) en el que operan los servicios y los requisitos de servicios nuevos o modificados. Esta información permite al Gestor del Proyecto, prepararse para dar respuesta a esos requisitos.

En estos Comités también se revisan con los clientes el comportamiento de los servicios.

Los cambios en los requisitos del servicio documentados son controlados mediante el procedimiento SGS.P.9.2 Gestión de Cambios y de manera particular con el procedimiento GP.P.15 Gestión de Cambios de la metodología CEPASCO de Gestión de Proyectos. Los cambios a los SLA's son controlados mediante el procedimiento SGS.P.6.1 Gestión de Nivel de Servicio.

4.2 Reclamaciones del Servicio

GMD atiende los reclamos de sus clientes a través del procedimiento SGC.P.03 Gestión de Reclamos Externos e Internos en el cual se define la manera registrar, investigar, actuar, informar y cerrar las reclamaciones sobre el servicio. El flujo de atención de los reclamos fluye de manera automática a través de un sistema [xoxflow](#), el cual está diseñado con una herramienta de escalamiento cuando se exceden los tiempos de atención definidos. Cuando el reclamo es fundado dicho sistema genera una posible Nota de No Conformidad, la que es notificada a Gestión de Calidad quien sigue el procedimiento SGLP.05 Acciones Correctivas y Preventivas.

4.3 Medición de la Satisfacción del Cliente

GMD mide la satisfacción del cliente a través del procedimiento SGC.P.02 Medición de la Satisfacción, de tal manera que cuando existen insatisfacciones declaradas como fundadas se analizan y se plantean las acciones correctivas y/o preventivas según correspondan siguiendo el procedimiento SGLP.05 Acciones Correctivas y Preventivas.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destaque la copia para enterar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

	PROCESOS DE GESTION	RESTRINGIDO
	SGS.P.08 GESTION DE LAS RELACIONES CON EL NEGOCIO	Versión: 01
		Fecha: 05/01/2015

1. OBJETIVO

Establecer y mantener una buena relación entre GMD y sus clientes, basándose en el entendimiento del cliente y de los fundamentos de su negocio.

2. ALCANCE

Se aplica a las relaciones con los clientes de GMD que reciben los servicios dentro del alcance.

3. RESPONSABILIDADES

- El Gestor de Desarrollo de Negocios (Comercial):
 - Identificar, documentar y actualizar la información de los usuarios, clientes y partes interesadas de los servicios.
- El Gestor de Proyectos:
 - Gestionar la relación con el cliente y su satisfacción.
 - Establecer canales de comunicación apropiados con el cliente, para asegurar la entrega del servicio en todos sus niveles.
 - Revisar periódicamente los resultados de la entrega del servicio, establecer y ejecutar las acciones pertinentes en caso de ocurrir desviaciones en los resultados esperados.
 - Mantener actualizada la información de los usuarios, clientes y partes interesadas de los servicios.
- El Área de Gestión de Calidad:
 - Liderar el proceso de medición de la satisfacción del cliente.
 - Informar los resultados a las partes interesadas.

4. PROCEDIMIENTO

GMD identifica y documenta los datos de sus clientes, usuarios y partes interesadas de los servicios a través de su Proceso Comercial según el COM.P.03 Prospección Comercial en donde el Gerente de Desarrollo de Negocios (GDN) es el responsable de crear, desarrollar y mantener la relación con los clientes de sus cuentas nombradas u objetivo (cartera), las cuales se encuentran en el sector Corporativo y es también responsable de ingresar los datos respectivos para la creación de sus clientes además de ingresar y actualizar sus oportunidades prospecto en el sistema [SalesForce](#).

Para cada Proyecto, GMD ha establecido que el responsable de gestionar la relación con el cliente y su satisfacción en general es el Gestor de Proyectos, independientemente del servicio que se brinde.

1 Los comunicaciones con el cliente involucran a los siguientes niveles de la organización: supervisión de servicios, jefatura de servicios, gerencia de servicios, gerencia de línea de servicios, gerencia de división y gerencia general.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destaque la copia para enterar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

	PROCESOS DE GESTION	RESTRINGIDO
	SGS.P.08 GESTION DE LAS RELACIONES CON EL NEGOCIO	Versión: 01
		Fecha: 05/01/2015

6. REFERENCIAS

- GP.I.07 Comité Operativo
- GP.I.06 Comité Gerencial
- SGS.P.14 Gestión de Cambios
- GP.P.15 Gestión de Cambios
- SGS.P.02 Gestión de Nivel de Servicio
- SGC.P.03 Gestión de Reclamos Externos e Internos
- SGC.P.02 Medición de la Satisfacción
- SGLP.05 Acciones Correctivas y Preventivas
- GP.F.14 Acta de Reunión

7. ANEXO

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destaque la copia para enterar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

	PROCESOS DE GESTION	RESTRINGIDO
	SGS.P.08 GESTION DE LAS RELACIONES CON EL NEGOCIO	Versión: 01
		Fecha: 05/01/2015

Entorno de Negocio : Contexto de la Organización

1. GMD y su contexto

GMD ha determinado los factores externos e internos que son importantes para el logro de sus objetivos, y que podrían afectar sus capacidades para el logro de los resultados esperados, especialmente los relacionados con el SGS y la calidad de los servicios a clientes.

a. Factores Externos

Factores Externos	Relación con la Calidad del Servicio
Político Legal	Cumplimiento de los acuerdos contractuales, leyes y regulaciones del mercado.
Económico - Financiero	Evitar sanciones económicas por incumplimiento de acuerdos contractuales.
Socio Cultural	Cambios en los modelos de negocio, incremento del uso de la tecnología.
Tecnológico	Uso de soluciones tecnológicas para la calidad de los servicios.
Mercado Objetivo	Mayor demanda de servicios especializados TI.
Competencia	Ingreso de nuevos competidores.

b. Factores Internos

Objetivos de la organización:

LINEAMIENTOS	OBJETIVOS
VALOR	INCREMENTAR ACTIVIDAD ASEGURAR RENTABILIDAD
ESTABILIDAD	DIVERSIFICAR CARTERA DE CLIENTES RENOVAR EN SERVICIOS INTERACIONAR LA OPERACIÓN RENOVAR EN METODOLOGÍA Y PROCESOS MEJORAR EFICIENCIA
PRESTIGIO	ORIENTAR CULTURA DE SERVICIO AL CLIENTE DESARROLLAR Y RETENER EL TALENTO GESTIONAR EL CONOCIMIENTO

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destaque la copia para enterar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD

PROCESOS DE GESTION

SGS.P.08 GESTION DE LAS RELACIONES CON EL NEGOCIO

RESTRINGIDO

Versión: 01

Fecha: 05/01/2015

Página 5 de 7

Estructura Organizacional

Procesos:

Nuestros sistemas de gestión se encuentran basados en el mapa de procesos, los que permiten medir la productividad y realizar los controles a través de los indicadores.

GMD

PROCESOS DE GESTION

SGS.P.08 GESTION DE LAS RELACIONES CON EL NEGOCIO

RESTRINGIDO

Versión: 01

Fecha: 05/01/2015

Página 6 de 7

SGI.MP.01 PROCESOS GENERALES GMD

Estrategias:

ASPECTOS INTERNOS	DESCRIPCION
ESTRATEGIAS	DESARROLLAR Y RETENER EL TALENTO
	GESTIONAR EL CONOCIMIENTO
	INNOVAR EN METODOLOGIAS Y PROCESOS
	ORIENTACIÓN DE CULTURA DE SERVICIO AL CLIENTE
	DIVERSIFICAR LA CARTERA DE CLIENTES
	ASEGURAR LA RENTABILIDAD
MEJORAR LA EFICIENCIA	

Cultura organizacional:

ASPECTOS INTERNOS	DESCRIPCION
CULTURA ORGANIZACIONAL	ALINEADOS A LOS VALORES EMPRESARIALES: CALIDAD, SERIEDAD, INNOVACIÓN, EQUITAD, EFICIENCIA Y CUMPLIMIENTO

GMD

PROCESOS DE GESTION

SGS.P.08 GESTION DE LAS RELACIONES CON EL NEGOCIO

RESTRINGIDO

Versión: 01

Fecha: 05/01/2015

Página 7 de 7

2. Necesidades y expectativas de las partes interesadas

PARTES INTERESADAS		REQUISITOS PARA LA SEGURIDAD
INTERNA	LOS ACCIONISTAS	•MAXIMIZAR EL VALOR DE LA EMPRESA •CONTROLAR LOS RIESGOS DEL NEGOCIO •EVITAR EL FRAUDE
	LOS GERENTES	•MAXIMIZAR LA RENTABILIDAD DEL NEGOCIO •PROTEGER LOS ACTIVOS DE LA EMPRESA
	LOS COLABORADORES	•CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS ENTREGADOS AL CLIENTE •LABORAR EN UNA EMPRESA SOLIDA Y DE PRESTIGIO •PROTEGER SU INFORMACION PERSONAL
EXTERNA	LOS CLIENTES	•PROTEGER LA INFORMACION DE SU NEGOCIO •SER ACOMPAÑADOS DE UN SOCIO ESTRATEGICO CONFIABLE •CUMPLIR NORMAS Y ESTANDARES PARA LA SEGURIDAD: •ISO 27001 O NTP ISO 27001 •CIRCULAR G 140 2009 SBS SEGURIDAD DE LA INFORMACION •SOX
	LOS PROVEEDORES	•ASOCIARSE CON CLIENTES ECONOMICAMENTE SOLVENTES •PROTEGER LA PROPIEDAD INTELECTUAL
	EL GOBIERNO	•SERIEDAD EN EL MANEJO EMPRESARIAL •RESPONSABILIDAD SOCIAL •CUMPLIR LA LEY DE DELITOS INFORMATICOS •CUMPLIR LA LEY DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES
	LA COMUNIDAD	•CALIDAD Y SEGURIDAD EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS RECIBIDOS

128

ENTREGABLE: Encuestas de satisfacción de proyectos STE – Corp. Aceros Arequipa S.A.

GMD		GP.F.02 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE GESTIÓN DE PROYECTOS	
NOMBRE DEL PROYECTO: 103063 - MANT-AASA - SERV OUT IMPRESIN			
Cliente:	ACEROS AREQUIPA	Área / LN:	Soluciones de Tecnología
Entrevistado:	Alexis Dominguez	Cargo:	Mantenimiento
Proyecto:	103063 - MANT-AASA - SERV OUT IMPRESIN	Fecha Entrev.:	20-Mar-17
Entrevistador:	Gestión de Calidad	Cargo:	Gestión de Calidad

En GMD nos preocupamos por conocer la percepción que nuestros clientes tienen a cerca de los servicios que les brindamos. Estamos comprometidos con proporcionarles siempre mejores servicios, por ello, le agradeceremos responder la siguiente encuesta, respecto al servicio indicado.

Agradecemos seleccionar una de las casillas por ítem, según grado de satisfacción Donde:
1: Totalmente en desacuerdo y 10: Totalmente de acuerdo

1. ¿GMD escucha y comprende sus necesidades?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios:

2. ¿GMD planifica y monitorea el proyecto desde el inicio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios:

3. Cuando se presenta un problema, ¿GMD muestra interés en solucionarlo?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Comentarios:

4. ¿Considera que GMD le brinda una atención personalizada?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios:

5. ¿GMD cumple con los plazos y compromisos según lo establecidos, lo cual le transmite confianza?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios:

6. A continuación se muestran ciertos aspectos importantes sobre el servicio brindado por GMD, indique por favor el grado de importancia y el nivel de satisfacción que usted considere con respecto a los mismos:

* Calidad del Servicio

PVR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Grado de Importancia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Nivel de Satisfacción	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

* Proactividad

PVR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Grado de Importancia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Nivel de Satisfacción	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

* Comunicación

PVR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Grado de Importancia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Nivel de Satisfacción	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Comentarios:

7. ¿Considera que GMD se muestra comprometido con brindarle un servicio de calidad y se esmera por mantener los procesos exento de errores?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios:

8. ¿Considera que el servicio brindado por GMD cubre con sus expectativas y le agrega valor a su negocio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios:

9. ¿Cuál es su grado de satisfacción general del servicio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios:

10. ¿Considera eficiente el servicio brindado por GMD?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios:

11. ¿El personal de GMD asignado para la realización del servicio muestra amabilidad con los miembros de su empresa?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios:

12. ¿Si de usted dependiera, contrataría de nuevo los servicios de GMD?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios:

Resultado de Satisfacción (aspectos generales): 92%

Aspectos específicos del servicio (STE):

13. ¿El personal de GMD muestra suficientes conocimientos técnicos y experiencia para atender sus requerimientos e inquietudes?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios:

14. ¿Encuentra predisposición del personal de GMD para proporcionar el servicio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios:

Resultado de Satisfacción (aspectos específicos del servicio): 90%

Si la respuesta es (SI), responder las 4 preguntas y circular el nombre del Comercial con el que interactúa. (NO), finaliza.

15. ¿Usted conoce o interactúa con el ejecutivo comercial de GMD?

☒ Si ☐ No

Nombre del ejecutivo Comercial:

Otro:

16. ¿El ejecutivo comercial con el que interactúa muestra interés en sus necesidades y le brinda alternativas de solución?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Comentarios:

17. ¿El ejecutivo comercial con el que interactúa lo mantiene informado sobre el portafolio de GMD durante la etapa del proyecto?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Comentarios:

18. ¿El ejecutivo comercial conoce y se interesa en los resultados de su negocio cuando le propone soluciones?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Comentarios:

Resultado de Satisfacción (Gestión Comercial): 100%

19 ¿Desearía incluir algún comentario adicional sobre el servicio que brinda GMD ? Si es así, por favor especifique:

Comentarios:

tiene varias cosas que mejorar, como el tiempo para manejar nuevos requerimientos.

Resultado de Satisfacción de Gestión de Proyecto : 93%

Rv.2.0 Fecha Efectiva: 30/03/2016

¡Muchas gracias por completar la encuesta!
Apreciamos su tiempo empleado en dar su feedback

gestiondecalidad@gmd.com.pe
213 6300 anexa: 1031

**ANEXO 8 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO
20000 – FASE 7.2 GESTION DE PROVEEDORES**

ENTREGABLE: SGS.P.09 Gestión de Proveedores.

	GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	RESTRINGIDO
		Version: 01	Fecha: 05/01/2015
		SGS.P.09 GESTIÓN DE PROVEEDORES	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Gestionar los proveedores para garantizar la provisión del servicio sin interrupciones de servicios de calidad.

2. ALCANCE

Se aplica a las gestiones con los proveedores de GMD que ofrecen los servicios dentro del alcance.

3. RESPONSABILIDADES

El Área de Compras es responsable de la contratación de los proveedores.
El Gestor de Proyectos es el responsable de gestionar la relación, el contrato y el comportamiento de los proveedores y subcontratistas (de ser el caso).

4. DEFINICIONES

- Proveedor Externo:** Es la persona natural o jurídica, que cumple con las exigencias establecidas por las áreas dentro del alcance del Sistema de Gestión de Servicios para prestar servicios o entregar suministros. El Proveedor externo puede tener a la vez proveedores especializados a los que se les denominará "Sub Contratistas". Tanto el Proveedor Externo como sus Sub Contratistas deben respetar las disposiciones establecidas por GMD, con el propósito de fortalecer la cadena de valor para los servicios ofrecidos a los clientes finales.
- Proveedor Interno:** Es el Área, Línea de Negocio o Proyecto de GMD que cumple con las exigencias establecidas por las áreas dentro del alcance del Sistema de Gestión de Servicios para prestar servicios o entregar suministros.
- Proveedor de Productos o Suministros:** Proveedor externo o interno que, luego de un proceso de selección, entrega como resultado final un producto a las áreas dentro del alcance del Sistema de Gestión de Servicios.
- Proveedor de Servicios o Contratista:** Proveedor externo o interno que, luego de un proceso de selección, entrega como resultado final un servicio a las áreas dentro del alcance del Sistema de Gestión de Servicios.
- Proveedores Críticos:** Corresponde a aquellos proveedores cuyo producto o servicio tienen gran impacto en la realización del servicio. La falta, omisión, retraso o falta del producto o servicio imposibilita la Prestación del servicio ofrecido afectando directamente la calidad e imagen de GMD.
- Proveedores No Críticos:** Corresponde a aquellos proveedores cuyo producto o servicio no tienen gran impacto en la realización del servicio.

5. PROCEDIMIENTO

Los procedimientos de gestión de proveedores de GMD garantizan que:

- El proveedor entiende sus obligaciones frente a GMD;
- Los requisitos acordados y legítimos son cumplidos dentro del alcance y los niveles de servicio acordados;
- Los cambios son gestionados;
- Se registran las transacciones de negocio entre todas las partes;
- Se puede controlar la información sobre el desempeño de todos los proveedores y actuar en consecuencia.

"Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las instrucciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley."

	GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	RESTRINGIDO
		Version: 01	Fecha: 05/01/2015
		SGS.P.09 GESTIÓN DE PROVEEDORES	Página 2 de 4

GMD, en la mayoría de los servicios que ofrece a sus clientes, utiliza proveedores externos para implementar y operar algunas partes de los procesos de gestión del servicio. Los servicios dentro del alcance de nuestro Sistema de Gestión de Servicios, pueden utilizar también proveedores internos.

La contratación de un proveedor es regulado por el procedimiento LOG.P.04 Compras y Contratación de Servicios. Por otro lado, cuando se realizan las compras y las contrataciones a proveedores externos críticos, siempre se firma un contrato el cual incluye:

- El alcance de los servicios prestados por el proveedor.
- Las dependencias entre servicios, procesos y partes.
- Los requisitos a ser satisfechos por el proveedor.
- Objetivos del servicio.
- Interfaces entre los procesos de gestión del servicio ejecutados por el proveedor y por terceros.
- La integración de las actividades del proveedor dentro del sistema de gestión del servicio.
- Las características de la carga de trabajo.
- Las excepciones del contrato y cómo se manejan.
- Las autoridades y responsabilidades de GMD y del proveedor.
- La información y comunicación a ser facilitada por el proveedor.
- Las bases para los cobros.
- Las actividades y las responsabilidades para la finalización normal o anticipada del contrato y la transferencia de los servicios a terceros.
- Los niveles de servicio con el proveedor para poder soportar los SLA's con los clientes.

El formato recomendable para la firma de estos contratos es el SGS.F.02 Contrato de Soporte (UC) que ya considera dicha información y si ya existen contratos establecidos por el proveedor, se puede gestionar una adenda a dichos contratos utilizando como guía dicho formato.

En el procedimiento LOG.P.03 Evaluación de Proveedores y Subcontratistas se establece que GMD evalúa y selecciona a sus **proveedores internos críticos** en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos establecidos. Allí se han establecido los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación y también que mantenemos los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

La responsabilidad de gestionar la relación, el contrato y el comportamiento del proveedor es el Gestor de cada Proyecto.

Cuando se trata de **proveedores internos críticos**, las interrelaciones son como se muestran en las siguientes figuras:

- Servicio de Help Desk:

"Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las instrucciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley."

	GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	RESTRINGIDO
		Version: 01	Fecha: 05/01/2015
		SGS.P.09 GESTIÓN DE PROVEEDORES	Página 3 de 4



- Servicio de **Datacenter**:



En ambos casos, las Áreas de Soporte de GMD como Gestión Humana y Administración también cuentan como proveedores internos críticos.

En cada caso existen **OLA's (Operation Level Agreements)** que regulan los servicios internos ofrecidos que se registran en el SGS.F.01 Acuerdo de Nivel Operativo.

El Gestor del Proyecto controla el desempeño de los proveedores usando el procedimiento GP.P.18 Gestión Logística. Las revisiones del comportamiento de los proveedores frente al contrato se realizan mensualmente, cuando aplique. Para las Áreas de Soporte se cuenta con la Hoja de Control Atención de Requerimientos Internos y Pacto de Contratación donde se monitorea mes a mes dichos servicios.

Si existen cambios en el contrato, se sigue el procedimiento GP.P.15 Gestión de Cambios

"Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las instrucciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley."

	GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	RESTRINGIDO
		Version: 01	Fecha: 05/01/2015
		SGS.P.09 GESTIÓN DE PROVEEDORES	Página 4 de 4



Cuando existen desacuerdos contractuales, los Gestores de Proyectos siguen el procedimiento SGS.P.01 Desacuerdos Contractuales con el Proveedor.

6. REFERENCIAS

- LOG.P.04 Compras y Contratación de Servicios
- LOG.P.03 Evaluación de Proveedores y Subcontratistas
- GP.P.18 Gestión Logística
- GP.P.15 Gestión de Cambios
- SGS.P.01 Desacuerdos Contractuales con el Proveedor
- SGS.F.01 Acuerdo de Nivel Operativo (OLA)
- SGS.F.02 Contrato de Soporte (UC)

"Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las instrucciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley."

ENTREGABLE: Contrato con principales proveedores STE - COSAPI

<div data-bbox="296 226 400 271">  </div> <div data-bbox="440 241 679 275"> PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE INCIDENCIAS </div> <p>1. Cosapi Data cuenta con líneas telefónicas operativas para recepcionar llamadas de emergencia durante las 24 horas del día los 7 días de la semana durante los 365 días del año. Al detectar una falla o inconveniente que este dentro de la Garantía o Contrato vigente puede comunicarse con Soporte Técnico mediante los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teléfono fijo: 215 4530 Anexo 2300 • Directo: 215 4550 • Línea Gratuita: 080012183 • Celular: 997 574 344 • Email: soporte@cosapidata.com.pe <p>2. Al momento de realizar un requerimiento de Atención ya sea mediante comunicación telefónica o Correo Electrónico, el cliente debe proporcionar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de la Empresa: • Nombre del Contacto o Usuario: • Dirección Exacta: • Teléfono fijo y celular: • Correo Electrónico del Contacto ó Usuario: • Marca del Equipo o Producto: • Indicar el modelo y tipo del equipo: (*) • N° de Serie /Service Tag del Equipo (*) • N° de CP (Confirmación del Pedido) que aparece en la Etiqueta de Sello de Garantía de Cosapi Data o en la Guía de Remisión. (*) • Descripción detallada del problema/requerimiento, incluyendo: Componente afectado, • Código o mensaje de error, logs de errores. • Descripción detallada de las soluciones o los pasos de diagnóstico realizados (si los hubiera) <p>(*) No aplica para contratos por productos de Software.</p>	<div data-bbox="903 226 1007 271">  </div> <div data-bbox="1046 241 1286 275"> PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE INCIDENCIAS </div> <p>3. Luego de brindar la información anteriormente mencionada deberá solicitar el número de ticket designado a su requerimiento. En caso el requerimiento haya sido realizado mediante correo electrónico, el Centro de Servicio responderá a dicho correo brindando el N° de ticket correspondiente.</p> <p>4. El Tipo de Servicio se aplica de acuerdo a los niveles de servicios contratados (Tiempo de respuesta, tiempo de solución, entre otros).</p>
--	--

ENTREGABLE: Contrato con principales proveedores STE – HPE.

<div data-bbox="272 286 363 322"> </div> <div data-bbox="711 311 743 322">R2M94</div> <div data-bbox="352 331 676 367"> <p align="center">APÉNDICE DE ROLES Y RESPONSABILIDADES DE SOCIOS HPE APÉNDICE DE ESPECIALISTA EN CONTRATOS DE SERVICIOS (SCS-R) DEL CONTRATO DE SOCIO HPE</p> </div> <p>Este Apéndice define la naturaleza y alcance de la relación entre usted y Hewlett Packard Enterprise bajo el Contrato de Socio HPE.</p> <p>1. Autorización</p> <p>Hewlett Packard Perú S.R.L. ("HPE") autoriza a Usted en el papel de un especialista en contratos de servicio (en adelante, "SCS" y/o "Usted" indistintamente) y bajo esta Adenda, a comprar los Servicios contractuales HPE SCS directamente a nosotros solo para reventa a los Clientes. Los Servicios contractuales HPE SCS disponibles para la compra y reventa se establecerán en el HPE Partner Ready Portal (al cual se puede acceder a través de https://partner.hpe.com/) (en adelante, los "Servicios").</p> <p>2. Responsabilidades, elegibilidad y relacionamiento.</p> <p>a) Para estar aptos a revender los Servicios y los Productos Soportados deben estar en los niveles de revisión especificados actuales y, en la opinión razonable de HPE, en buenas condiciones operativas. Cualquier trabajo realizado por HPE para cumplir estos requisitos estará sujeto a cargos adicionales, que usted deberá pagar según las tarifas de servicio estándar vigentes y material estándar, para productos no admitidos que se incluyan en el soporte.</p> <p>b) Usted deberá esperar noventa (90) días antes de re-comercializar los Servicios contractuales a cualquier Cliente de HPE anteriormente cubierto por un contrato de servicio de HPE, para hardware. Para software, esperará hasta que el contrato de soporte del Cliente de HPE esté en su período de renovación.</p> <p>c) Usted debe estar familiarizado con el uso y la funcionalidad de todos los Servicios adquiridos en virtud del presente Addendum y Usted necesita contar con autorización y/o certificación requerida para los Productos para los cuales tiene la intención de vender Servicios contractuales HPE SCS.</p> <p>d) Los descuentos que se ofrezcan en este documento no son exclusivos o acumulativos, es decir, HPE no compensará a SCS por la misma petición o servicio SCS.</p> <p>e) SCS no tendrá autoridad para otorgar a la HPE a ningún acuerdo, declaración, entendimiento, acto o instrumento jurídico con respecto a HPE o cualquiera de los servicios contemplados en la presente Adenda, sin el consentimiento previo por escrito de HPE. Este Anexo no deberá ser considerado como el establecimiento de una empresa conjunta o sociedad. SCS no hará ninguna garantía o representación, tales como declaraciones con respecto a los precios, tiempo de entrega y condiciones de pago o de venta relativas a los Servicios, a menos que HPE autorice tales declaraciones y garantías por escrito.</p> <p>f) Salvo acuerdo en contrario de las partes por escrito, SCS será responsable de la comercialización y apoyar su oferta de servicios que incorporarán los servicios adquiridos por SCS en virtud de este documento.</p> <p>3. OBLIGACIONES DE SCS</p> <p>a) Usted establecerá y administrará sus propios contratos de servicios con los Clientes para cubrir los Servicios contractuales HPE SCS presuados por nosotros. No nos obligará a prestar ningún servicio que no esté incluido en nuestra descripción de los Servicios contractuales HPE o no estén indicados en la versión vigente del Anexo 1, Matriz de Disponibilidad de Servicios de la Guía Operativa de Servicios SCS R y, disponible en el HPE Partner Ready Portal o a través de uno de nuestros representantes de ventas de Servicios.</p> <p>b) Si lo solicitamos, usted nos proporcionará una proyección de las ventas previstas a los Clientes para sus ofertas de servicios a los Clientes, incluso con respecto a las posibles ofertas, que incorporan los Servicios contractuales HPE, para cada año que este Apéndice de SCS se encuentre vigente.</p> <p>c) Usted será responsable de mantener una lista actualizada y exacta de los equipos de administración de activos de los Productos Soportados, que debe incluir número de serie, los rangos y/o número de acceso del sistema, la ubicación de los productos, sus niveles de cobertura asociados, información del Cliente y cualquier cambio posterior de dicho listado, según sea necesario, durante todo el período de cobertura correspondiente de los Servicios contractuales HPE.</p> <p>d) Usted será responsable de todos los compromisos que asuma con los Clientes. Todas las renovaciones, reconfiguraciones, promociones y ventas de contratos de Servicio de atención a los Clientes serán de su exclusiva responsabilidad. Usted también</p> <div data-bbox="272 943 325 954">Rev. 11/2016</div> <div data-bbox="475 943 547 954">HPE Confidencial</div> <div data-bbox="689 943 724 954">Página 1</div> <div data-bbox="711 943 788 1016"> </div>	<div data-bbox="874 286 965 322"> </div> <div data-bbox="1315 311 1347 322">R2M94</div> <p>será responsable de la renovación contractual a tiempo con el Cliente, e independientemente del estado de renovación con el Cliente, HPE puede a su sola discreción, ponerse en contacto con dicho Cliente directamente y ofrecer un contrato de Servicio HPE después de la fecha de vencimiento, si el contrato no es renovado por SCS.</p> <p>e) Usted nos proporcionará la información del Cliente que HPE considere, a su sola discreción, necesaria para la prestación oportuna y precisa de los Servicios contractuales HPE o para proteger cualquiera de nuestros derechos.</p> <p>f) Usted cumplirá y se mantendrá en dicho cumplimiento, con los requisitos de la Guía Operativa de Servicios SCS-R, incluyendo pero no limitando a los requisitos de capacitación, los procedimientos operativos y los procesos administrativos. Cualquier desviación de dichos procesos de la Guía Operativa de Servicios SCS-R deben acordarse en un documento escrito firmado por ambas partes.</p> <p>g) Usted deberá asegurarse que sus empleados completen los cursos de capacitación y/o certificación definidos en el HPE Partner Ready Portal. Los empleados elegibles para cumplir con los requisitos de certificación de HPE, deben ser empleados efectivos suyos de tiempo completo. Sus empleados contractuales y de tiempo parcial no son elegibles para la certificación.</p> <p>h) Usted no podrá modificar ni eliminar el contenido de ninguna oferta de Servicio sin aprobación expresa de HPE por escrito.</p> <p>i) Usted y sus Clientes serán responsables de la seguridad de su información privada y confidencial y para mantener un procedimiento externo de los Productos Soportados para la reconstrucción de archivos, datos o programas del Cliente y/o de Usted, y/o su Cliente deben tener un representante presente cuando HPE preste los Servicios contractuales HPE SCS en el lugar. Debe notificarnos si se utiliza algún Producto admitido en un entorno que plantea un riesgo potencial para la salud o seguridad de nuestros empleados o subcontratistas; podemos exigirle a usted y/o a su Cliente que mantenga dichos Productos admitidos bajo nuestra supervisión y puede postergar los Servicios contractuales HPE hasta que se subsane dicho riesgo.</p> <p>j) Usted proporcionará y HPE tendrá que aprobar un "Plan de Negocios" anual. HPE se basa en las declaraciones contenidas en dicho Plan de Negocios para autorizar al SCS a re-comercializar los Servicios contractuales HPE. Ambas partes llevarán a cabo una revisión anual de su desempeño conforme a este Apéndice de SCS. "Plan de negocios" significa un plan anual de negocios redactado por usted y aprobado por nosotros para indicar cómo administrará y aumentará sus Servicios contractuales HPE durante el próximo período de doce (12) meses.</p> <p>k) Cuando re-comercialice los Servicios contractuales HPE, su acuerdo con el cliente debe tener obligatoriamente los términos y condiciones incluidos en los Términos y condiciones de venta y servicio de HPE, Servicios de soporte de HPE y las Hojas de datos técnicos y/o Descripciones de servicios de HPE.</p> <p>l) Usted es responsable por la reubicación de los Productos Soportados. La reubicación puede dar lugar a cargos de Servicios adicionales y tiempos de respuesta modificados. La reubicación fuera del país inicialmente previsto del Servicio exigirá que el Producto admitido sea colocado en un nuevo acuerdo, si el estatus disponible, en el país de destino. Debe notificarnos con una anticipación de treinta (30) días antes de que se reubiquen los Productos Soportados.</p> <p>m) Si desea vender Servicios contractuales HPE SCS a Clientes del sector público, entonces debe cumplir con los requisitos adicionales publicados en el HPE Partner Ready Portal que correspondan a dichas ventas.</p> <p>n) Usted será responsable de todos los compromisos con los Clientes.</p> <p>o) Usted cumplirá con todas las leyes, normas y reglamentos, y con los deberes generales especificados en la presente Adenda, junto con las obligaciones descritas en el SCS Declaración de Trabajo ("SOW") aplicable en el momento oportuno. Usted reconoce que la capacidad de HPE para ejecutar los servicios SCS depende de la cooperación inmediata y completa de Usted para con HPE y la exactitud e integridad de toda la información y los datos que Usted proporciona a HPE.</p> <p>p) Usted no podrá subcontratar cualquier tercero que no esté autorizado por HPE para realizar servicios en nombre de HPE.</p> <p>q) SCS no podrá revender u obligar a HPE a revender servicios que no figuren en la versión actual de la Guía de Operativa de SCS.</p> <p>r) SCS será responsable de la revisión de los Servicios aplicables con el cliente, incluyendo los requisitos de la aplicación y los ajustes finales.</p> <div data-bbox="874 943 927 954">Rev. 11/2016</div> <div data-bbox="1078 943 1150 954">HPE Confidencial</div> <div data-bbox="1299 943 1334 954">Página 2</div> <div data-bbox="1219 943 1295 1016"> </div>
<div data-bbox="272 1131 363 1167"> </div> <div data-bbox="711 1155 743 1167">R2M94</div> <p>4. SCS - Integrador y Software</p> <p>Para ser elegible para comprar y re-comercializar los Servicios contractuales HPE que se comparan conforme a este Apéndice con el fin de desarrollar soluciones de servicios específicas que incluyan los Servicios contractuales HPE, responder a las necesidades del Cliente y prestar o subcontratar servicios de soporte de terceros, incluso de HPE.</p> <p>A. Debe estar familiarizado con el uso y la prestación de los Servicios contractuales HPE que se comparan conforme a este Apéndice con el fin de desarrollar soluciones de servicios específicas que incluyan los Servicios contractuales HPE, responder a las necesidades del Cliente y prestar o subcontratar servicios de soporte de terceros, incluso de HPE.</p> <p>B. Su oferta de servicio, que incorpora los Servicios contractuales HPE comprados conforme a este Apéndice, incluirá un "Valor agregado" sustancial, según se define a continuación:</p> <p>1. El "Valor agregado" le exige asumir la responsabilidad contractual principal con su Cliente por el hardware y la responsabilidad contractual total por el Software, mantener responsabilidad contractual, tomar la primera llamada de soporte del cliente para el hardware y todas las llamadas de soporte para el Software, brindar asistencia remota para la resolución de problemas, suministrar las llamadas de pedido de servicio (para su asistencia de soporte de segundo nivel o superior de HPE para el Software) y desarrollar servicios personalizados para cumplir con los requisitos de los Clientes.</p> <p>2. El "Valor agregado" también exige que las facturas de servicios totales al Cliente contribuyan a la implementación y soporte de un entorno de computación, que incorpore los Productos compatibles según el soporte de HPE como Software o hardware principal en dicho entorno. Este requisito puede satisfacerse al: Consolidar varios contratos de servicios que serían necesarios para tratar el entorno de computación del Usuario final, o integrar las aplicaciones y redes de software/hardware del Usuario final en un entorno de varios proveedores, o proveer consultoría personalizada o servicios de ingeniería.</p> <p>Usted realizará exámenes técnicos, resolución de problemas y gestión de llamadas telefónicas para todos los Servicios contractuales HPE pedidos según este Apéndice según se detalla en la versión actual de la Guía Operativa de SCS o en Anexos adjuntos separados que pueden agregarse posteriormente a este Apéndice. Su objetivo es resolver la gran mayoría de las llamadas del cliente para el hardware y todas las llamadas del cliente para el Software, a través de su proceso de examen técnico/resolución de problemas. En el caso del Software, HPE le brindará asistencia de soporte de segundo nivel o superior.</p> <p>Cualquier Servicio contractual HPE que compre conforme a este apéndice para su uso en un proyecto solo puede revenderse o subcontratarse al Cliente para su uso final como parte de un proyecto específico en el que actúe como contratista principal. Usted está autorizado mediante este Apéndice a brindar soporte a los Productos de software HPE calificados para los Clientes de una manera congruente con la descripción incluida en la Guía Operativa de SCS.</p> <p>Usted debe asegurarse de que sus responsabilidades incurridas durante la prestación de los servicios estén cubiertas adecuadamente por el seguro, en especial con respecto a la responsabilidad del empleado, compensación laboral, vehículos automotores, responsabilidad general y responsabilidad profesional.</p> <p>5. Obligaciones de HPE</p> <p>Nosotros prestaremos Servicios según las especificaciones establecidas en las Hojas de datos técnicos y/o Descripciones de servicios de los Servicios correspondientes.</p> <p>La proporcionaremos puntos de contacto para los Servicios para ayudar con la gestión del Contrato de servicio.</p> <p>La proporcionaremos una remuneración por la reventa de los Servicios o su marca de Servicios de soporte de software HPE, según se especifica en la Guía Operativa SCS-R correspondiente.</p> <p>La proporcionaremos los Términos de pedido único para soporte, Servicios de soporte HPE y las Hojas de datos técnicos y/o Descripciones de servicios para utilizar con los Clientes para el hardware. Sus términos y condiciones se aplican a sus clientes para su marca de Servicios de soporte de software HPE.</p> <div data-bbox="272 1794 325 1805">Rev. 11/2016</div> <div data-bbox="475 1794 547 1805">HPE Confidencial</div> <div data-bbox="689 1794 724 1805">Página 3</div> <div data-bbox="593 1794 670 1868"> </div>	<div data-bbox="874 1131 965 1167"> </div> <div data-bbox="1315 1155 1347 1167">R2M94</div> <p>6. Pedidos</p> <p>Con excepción de los Servicios de soporte en los Productos de software HPE calificados, puede cancelar cualquier pedido, estar por agregar o eliminar Servicios contractuales HPE en cualquier pedido con una notificación por escrito con treinta (30) días de anticipación, excepto por los pedidos de varios años que requieren una notificación por escrito con una anticipación de noventa (90) días. SCS abonará a HPE un monto equivalente a la diferencia entre el descuento de varios años otorgado al SCS por dichos Productos y el descuento de varios años (si los hubiera) aplicable a la cantidad de años del plazo para los Servicios contractuales HPE efectivamente prestados por el SCS. Este monto se abonará a HPE inmediatamente después de dicha eliminación.</p> <p>Todos los pedidos están sujetos a los términos y condiciones de la presente Adenda. A menos que se acuerde lo contrario por HPE, no se aplicarán términos adicionales o diferentes escritos por SCS.</p> <p>HPE no aceptará pedidos para Servicios contractuales HPE directamente de los Clientes en su nombre.</p> <p>Los Pedidos del SCS estarán sujetos a la aprobación de HPE de conformidad con los presentes términos.</p> <p>A menos que acordemos lo contrario por escrito, el plazo mínimo para cualquier pedido para los Servicios contractuales HPE en curso es de doce (12) meses calendario.</p> <p>Podemos cambiar los cargos mensuales de los Servicios con una notificación por escrito con sesenta (60) días de anticipación. Los Servicios pagados por anticipado, si los hubiera, no estarán sujetos a aumentos durante el período pagado de manera anticipada. Si usted cancela los Servicios pagados por anticipado, no estará obligado a otorgar un reembolso por los Servicios no utilizados remanentes.</p> <p>Los cargos por los servicios no cubiertos por este Apéndice de SCS, los servicios prestados fuera de los períodos de cobertura especificados y los gastos de viajes y viáticos no incluidos en la cobertura especificada serán facturados por nosotros y pagados por usted a medida que se realicen según nuestras tarifas de servicio estándar vigentes.</p> <p>Salvo acuerdo en contrario de las partes, las solicitudes deben hacerse en el país donde se prestan los servicios de SCS.</p> <p>7. Cambios en los productos soportados.</p> <p>a) HPE puede, sin coste adicional, modificar los Productos para mejorar el funcionamiento, compatibilidad y fiabilidad, o para cumplir con los requisitos legales.</p> <p>b) El fracaso del SCS para permitir HPE realizar tales modificaciones pueden resultar en cargos o exclusión de los productos Soportados del Pedido.</p> <p>8. Licencias de software</p> <p>Sublicenciamiento Usted acepta que su único derecho de distribución con respecto a las licencias de software (incluidas las actualizaciones y nuevas versiones) adquiridas a nosotros conforme a este apéndice es sublicenciar al Cliente sujeto a las disposiciones establecidas en el inciso a continuación. Asimismo, entiende y acepta que solo tendrá derecho a obtener y sublicenciar actualizaciones y nuevas versiones del software a un Cliente si lo licenció originalmente el software al que corresponde la actualización o nueva versión, o que usted como Canal autorizado de HPE proporcionó la CPU en la que se utiliza el software.</p> <p>Para las compras de Servicios contractuales HPE que permiten el sublicenciamiento de Software HPE que no esté incluido, puede hacerlo si obtiene, previamente a la entrega, el acuerdo de su Cliente a:</p> <p>A. Los términos en los Términos de pedido único de soporte de HPE;</p> <p>B. Sus propios términos, que son sustancialmente similares a aquellos de los Términos de período único de soporte que le otorgamos derecho a revistar y aprobar; o</p> <p>C. Los términos de la licencia de software indicados en el reverso de la Clave de autorización del producto o Certificado de licencia de HPE.</p> <p>9. Limitaciones del servicio</p> <p>Nosotros prestaremos Servicios contractuales HPE para los productos que no sean Productos Soportados cuando lo aprobemos por escrito. Prestaremos Servicios contractuales HPE para los Productos cuando el Cliente nos permita efectuar modificaciones, si lo solicitamos. Usted es responsable de eliminar los productos no elegibles para los Servicios contractuales HPE para permitirnos prestar los Servicios contractuales HPE. Si los Servicios contractuales HPE se aplican debido a dicho(s) producto(s), le cobraremos el trabajo adicional según nuestras tarifas de servicio estándar vigentes.</p> <div data-bbox="874 1783 927 1794">Rev. 11/2016</div> <div data-bbox="1078 1783 1150 1794">HPE Confidencial</div> <div data-bbox="1299 1783 1334 1794">Página 4</div> <div data-bbox="1219 1783 1295 1856"> </div>

Los Servicios contractuales HPE no cubren daños ni fallas causados por:
A. el uso de medios, suministros y otros productos que no son de HPE;
B. condiciones del lugar que no cumplen con nuestras especificaciones referentes al sitio;
C. negligencia, uso inadecuado, daños por fuego o agua, desperfectos eléctricos, transporte suyo o del Cliente, trabajo o modificación por parte de personas que no sean nuestros empleados o subcontratistas, u otras causas más allá de nuestro control; o
D. Incapacidad de algún producto que no sea de HPE en su entorno o el del Cliente para procesar, proporcionar o recibir correctamente los datos de fecha (es decir, información de mes, día y año) o intercambiar adecuadamente datos de fecha con los Productos admitidos.
E. Podemos cubrir Productos obsoletos que estén más allá de su período de soporte especificado mediante esfuerzos razonables a exclusivo criterio de HPE.

10. Las obligaciones de indemnización SCS

a) El SCS está de acuerdo en compensar y mantener indemne a HPE por las obligaciones o gastos, incluyendo honorarios de abogados, incurridos como resultado de cualquier reclamo que pueda hacerse contra HPE por usted o cualquier tercero a causa de la falta del SCS para cumplir con sus obligaciones en virtud de este Anexo o fracaso de SCS en la prestación del servicio a sus clientes.
b) El SCS se compromete a indemnizar y mantener indemne HPE todos los reclamos y gastos en que haya incurrido y/o haya recibido HPE durante o después del contrato como consecuencia de: (a) el incumplimiento de SCS para requerir el consentimiento de un cliente con los términos y condiciones de los servicios SCS, incluyendo, sin limitación, la seguridad y las limitaciones de recursos, y las descripciones de servicio SCS; (b) cualquier cambio en el contrato de servicio, el Acuerdo HPE servicio al cliente y las descripciones de servicios realizadas por SCS y no autorizadas por HPE; y (c) las declaraciones o compromisos adquiridos por SCS que impliquen pasivos u obligaciones no autorizadas por HPE, por un contrato de servicio para el usuario final HPE o de descripción de servicio SCS.

11. Limitación de responsabilidad

La responsabilidad de HPE, en la medida en que sea declarada legalmente responsable ante el SCS, estará limitada HPE hasta un monto equivalente a la cantidad de cuotas pagadas a SCS bajo las declaraciones de trabajo (SOW) que dieron origen a dicha responsabilidad. La responsabilidad establecida en cada declaración de trabajo será acumulativo y no por incidente. Esta limitación se aplica a todas las causas de acción o reclamación, incluidos, sin limitación, incumplimiento de contrato, incumplimiento de garantía, negligencia, responsabilidad estricta u otras responsabilidades civiles. Ninguna de las partes será responsable frente a la otra por daños incidentales, indirectos, consecuencias mediatas, daños especiales o emergentes incluidos, a título meramente enunciativo pero no limitativo, lucro cesante, pérdida de negocios, pérdida o destrucción de datos. Las anteriores limitaciones de responsabilidad no serán de aplicación en caso de uso no autorizado de propiedad intelectual o industrial, muerte o daños a las personas, dolo, o ante cualquier responsabilidad que legalmente no pueda ser limitada o excluida de conformidad con la ley aplicable.

12. Anexos y Apéndices

Los Anexos y Apéndices indicados en este Apéndice de SCS se incorporan como referencia en este Apéndice de SCS. Podemos ofrecer nuevos Anexos y Apéndices relacionados con los Servicios si le remitimos una copia. Cualquier pedido de Servicios recibido después de que se le envíe un nuevo Anexo / Apéndice se considerará aceptado por usted.

Nos reservamos el derecho de modificar los términos y condiciones de los Anexos, Apéndices o Guía Operativa de SCS con una notificación escrita con sesenta (60) días de anticipación. Los términos y condiciones actualizados se aplicarán a cualquier pedido nuevo de Servicios, realizado por usted después del vencimiento del período de notificación de 60 días.

Las siguientes Guías y Anexos se encuentran en el HPE Partner Ready Portal <https://partner.hpe.com/>

A. Guía de operaciones de SCS - F. Incorpora la Matriz de disponibilidad de servicios.



13. Plazo y extinción

La validez de este Apéndice se iniciará en la fecha efectiva indicada en el aviso de aprobación que le enviaremos a usted o la fecha que se indica en la página donde se registran las firmas, lo que ocurra primero. Este Apéndice se mantendrá vigente hasta el vencimiento o la extinción del Contrato, a menos que se rescinda antes sin causa mediante un aviso por escrito con treinta (30) días de anticipación por cualquiera de las partes. Ante la extinción o vencimiento del Contrato o de este Apéndice de SCS por cualquier motivo, usted dejará de inmediato de presentarse como un vendedor de Servicios contractuales HPE y cesará de inmediato cualquier actividad permitida por este Apéndice.

Para mantener vigente y/o renovar, según corresponda, este Apéndice Usted deberá cumplir con un mínimo de venta anual (en adelante, "Mínimo de Venta Anual") conforme lo especifica la Guía Operativa de Servicios SCS R, al cual Usted acuerda y acepta.

Los pedidos aceptados antes de la extinción de este Apéndice de SCS continuarán siendo atendidos hasta el vencimiento de los Servicios contractuales HPE del pedido, pero no durante un período mayor que doce (12) meses. Los términos del presente Apéndice de SCS persistirán en la medida que sea necesario para implementar cualquier pedido o Proyecto específico que ambas partes que obliguen a cumplir antes de dicha extinción.

Usted reconoce y acepta que en caso de extinción de este Apéndice de SCS o si el Cliente rescindiera su acuerdo con usted, entonces podemos, sin responsabilidad con usted, mantener cualquier relación existente con el Cliente o celebrar un acuerdo por Servicios contractuales HPE con su cliente para el que se presten Servicios contractuales HPE conforme a este Apéndice de SCS.

Cualquiera de las partes podrá dar por terminado este Anexo SCS, conforme lo establecido en el primer párrafo de la presente cláusula, cualquier solicitud o cualquier anexo en cualquier momento escribiendo a:

- 1) la otra parte no cumple con sus obligaciones en virtud del presente Addendum SCS y / o el Contrato; o
- 2) la otra parte se declara insolvente, incapaz de pagar sus deudas a su vencimiento, declararse en quiebra, está sujeta a la quiebra involuntaria, han nombrado liquidador o han confiscado sus activos.

Final del Apéndice:

Número de Contrato de Socio HPE R2MB4

Aceptación de
Socio HPE: GMD S.A.

Firma del Representante Autorizado
Nombre: Hugo González Castañeda
Cargo: Gerente General
Domicilio: Av. Paseo De La República 4675
Santiago
Lima Perú

Fecha de
Firma: 16/09/2017

Aceptación de
HPE:

Firma del Representante Autorizado
Nombre: Adriana Mejías Villalobos
Cargo: AMS Pre-Sales & Contracts Operations Manager
Domicilio: Protagón Reforma No. 700
Cra. Lomas De Santa Fe, Deleg. Alvaro Obregón
C.P. 05150 México D.F.

Fecha de
Firma: 16/09/2017



**ANEXO 9 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO
20000 – FASE 8.1 INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS**

ENTREGABLE: STE.P.31 Gestión de Incidentes y Requerimientos.

GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	RESTRINGIDO
	STE.P. 31 MANEJO DE REQUERIMIENTOS E INCIDENTES	Versión: 04 Fecha: 10/03/2017 Página 1 de 6

TABLA DE CONTENIDOS

1	OBJETIVO	2
2	MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	2
3	ALCANCE	3
4	REGISTRO DE LAS SOLICITUDES DE REQUERIMIENTOS E INCIDENTES	3
5	EVALUACION DE REQUERIMIENTOS E INCIDENTES	3
6	EVALUACION DE INCIDENTES GRAVES	4
7	EVALUACION DE SEGURIDAD DE INFORMACION	5
8	DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	6

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista muestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	RESTRINGIDO
	STE.P. 31 MANEJO DE REQUERIMIENTOS E INCIDENTES	Versión: 04 Fecha: 10/03/2017 Página 2 de 6

1 OBJETIVO

Proporcionar información sobre el tratamiento de requerimientos e incidentes asociados servicio de Servicios de Tecnología.

2 MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES

ROLES	DESCRIPCIÓN	ASIGNADO
PROPIETARIO DEL PROCESO	Diseñar y mejorar el proceso. Además, de educar e incentivar su cumplimiento.	Propietario del Proceso.
USUARIO	Cualquier persona o sistema que detecta un incidente o ingresa un requerimiento o petición.	Usuario final, Proyecto interno y Herramienta de monitoreo del cliente.
ANALISTA DE INCIDENTES/ REQUERIMIENTOS	Registra, analiza y seguimiento de los requerimientos y/o incidentes. Velar por la operación efectiva del proceso de Gestión de Incidentes desde la apertura y/o detección de un incidente hasta el cierre. Generar el ticket problema en base a un análisis del incidente y/o requerimiento.	Analista de Tecnología/ Especialista de Soporte (24x7)
GESTOR DE INCIDENTES GRAVES	Resolver los incidentes graves que se reporten en el Tablero de Crisis. Aplicar la Matriz de Comunicaciones.	Jefe de Contratos de Tecnología.
GESTOR DE GRUPO RESOLUTOR	Asignar al responsable de la solución del incidente y/o requerimiento o petición.	Jefe Especialista de Servicios e Ingeniero de Soporte
RESOLUTOR	Diagnostica y resuelve el incidente y/o requerimiento o petición.	Especialistas de Servicios de Tecnología, Técnicos de Soporte, Proveedores y Fabricantes.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista muestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	RESTRINGIDO
	STE.P. 31 MANEJO DE REQUERIMIENTOS E INCIDENTES	Versión: 04 Fecha: 10/03/2017 Página 3 de 6

3 ALCANCE

Este procedimiento tiene como finalidad describir los pasos desde el registro hasta el cierre de los requerimientos e incidentes que se encuentran dentro del alcance del servicio cumpliendo con los niveles de servicio acordados con el cliente.

4 REGISTRO DE LAS SOLICITUDES DE REQUERIMIENTOS E INCIDENTES

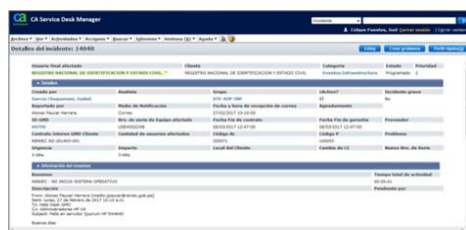
El inicio del proceso es el registro de un incidente o requerimiento. Con este fin, utilizar el instructivo STE.I.01 Registro de Requerimientos e Incidentes.

5 EVALUACION DE REQUERIMIENTOS E INCIDENTES

- El analista de incidentes y requerimientos recibe la llamada telefónica o vía e-mail del Usuario para reportar la falla de un equipo o un requerimiento y le solicita la siguiente información:
 - Nombre y teléfono de la persona que llama (Usuario).
 - ID y/o número de serie del equipo (Elemento de configuración)
 - Descripción de la falla.
 - Dirección física del equipo
- El analista de incidentes y requerimientos verifica según el ID y/o Número de serie del equipo si está bajo contrato. (STE.I. 01 Búsqueda de GLA)
- El analista de incidentes y requerimientos evalúa el tipo de Solicitud:
 - Incidentes: evalúa si afecta de manera total los equipos bajo contrato y el nivel de servicio contratado.
 - Requerimientos: evalúa que no interrumpe de manera parcial o total el servicio soportado en los equipos bajo contrato (hardware y/o software).
- La prioridad de los incidentes y/o requerimientos se define de acuerdo a la matriz urgencia-impacto indicada en el documento 8.1 STE.POL 01 Incidentes y Peticiones (STE)
- El analista de incidentes y requerimientos identifica el elemento de configuración y la prioridad y lo registra en el campo "Elemento de configuración" del ticket. Prioridad, categoría, Resumen, entre otros datos requeridos.
- El analista de incidentes y requerimientos notifica el número de ticket generado a través del aplicativo Service Desk al cliente para su respectiva atención y seguimiento.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista muestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	RESTRINGIDO
	STE.P. 31 MANEJO DE REQUERIMIENTOS E INCIDENTES	Versión: 04 Fecha: 10/03/2017 Página 4 de 6



- La clasificación del incidente y/o requerimiento se registrará en el campo Grupo Solucionador, previo análisis de la falla y se procede a notificar al Gestor para la asignación del Resolutor.
 - El Resolutor recibe notificación con el detalle de la falla y el alcance del servicio vía correo electrónico. De ser necesario se comunicará vía telefónica.
 - El analista de incidentes y requerimientos realiza seguimiento, actualiza, documents y cierra el ticket en el aplicativo, de acuerdo a lo detallado en el documento STE.P.05 Atención de Llamadas
- Nota:**
- Es importante recordar que para los tickets de requerimiento los tiempos de respuesta y solución son acordados con cliente. Por otro lado, siempre se debe de informar al Usuario el estado de su ticket.
 - En el caso el Usuario requiera escalar un ticket se utilizara la Matriz de Escalamiento definida en el instructivo de trabajo STE.F.01 Matriz de Escalamiento STE

6 EVALUACION DE INCIDENTES GRAVES

Para ser un incidente grave debe exceder los niveles de servicio acordados con el cliente, para ello se debe activar marcando el check de "Incidente grave" (ver imagen adjunta).

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista muestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

Estado Ingresado	Prioridad * 1
¿Activo? SI	Incidente grave <input checked="" type="checkbox"/>
Agendamiento <vacío>	Incidente grave <input type="checkbox"/>
Fecha Fin de garantía	Proveedor <input type="text"/>
Código P	Problema <input type="text"/>
Cambio de CI <vacío>	Nuevo Nro. de Serie <input type="text"/>

Nota: El sistema de escalamiento notifica automáticamente a la alta dirección en incidentes graves.

7 EVALUACION DE SEGURIDAD DE INFORMACION

Al identificar un incidente de seguridad de información que está afectando la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información, de ser el caso, se selecciona la opción "Inc. Seg. de Inf." dentro del ticket, tal como se muestra en el gráfico a continuación.

Estado Ingresado	Prioridad * ninguna
¿Activo? SI	Incidente grave <input type="checkbox"/>
Agendamiento <vacío>	Inc. Seg. de Inf. <input checked="" type="checkbox"/>
Fecha Fin de garantía	Proveedor <input type="text"/>
Código P	Problema <input type="text"/>
Cambio de CI	Nuevo Nro. de Serie <input type="text"/>

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

8 DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- STE.POL.01 Incidentes y Peticiones (STE)
- STE.I.01 Búsqueda de CJA
- STE.P.05 Atención de Llamadas
- STE.F.01 Matriz de Escalamiento STE
- STE.I.01 Registro de Requerimientos e Incidentes

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

ENTREGABLE: STE.POL.03 Lineamientos de Gestión de Incidentes y Requerimientos.

	GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	RESTRINGIDO
			Versión: 01
			Fecha: 07/03/2017
			Página 1 de 6

1 OBJETIVO

Asegurar que las peticiones e incidentes asociados al servicio de Contratos de Tecnología cumplan los niveles de servicio contratados. Para ello se debe registrar, clasificar, asignar, actualizar, escalar, solucionar y documentar de manera controlada.

2 LINEAMIENTOS

- Ticket:

Es el registro de una solicitud de atención para todo usuario que se comunique con nosotros. Un ticket puede representar un Incidente, Problema o Requerimientos.

- Requerimiento

Una petición es la atención de requerimientos de los diferentes usuarios, son servicios coordinados con los clientes, no tiene nivel de servicio contratado.

- Incidente:

Un incidente es la interrupción del servicio de manera parcial o total.

- Incidente Grave:

Para ser un incidente grave debe exceder los niveles de servicio acordados con el cliente.

Todo incidente grave debe registrarse en el "Tablero de Crisis de Incidentes Graves" y "Plan de Comunicación", descritos en los puntos a continuación.

- Incidentes de Seguridad de Información

Un incidente de seguridad de información aplica a los activos, elementos de configuración y componentes que soportan los servicios contractuales.

- Tiempo de Respuesta

Es el tiempo medido desde que el usuario reporta un incidente hasta que los **resolutores** brindan soporte de manera presencial y/o **remota**.

- Tiempo de Solución

Es el tiempo medido desde que el usuario reporta un incidente hasta que los **resolutores** brindan solución temporal o definitiva.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

	GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	RESTRINGIDO
			Versión: 01
			Fecha: 07/03/2017
			Página 2 de 6

3 PRIORIZACIÓN

Las Prioridades han sido clasificadas en base a una matriz de Impacto versus Urgencia, definida en la Tabla 01, en donde se puede apreciar que se dividen hasta en cuatro (04) Prioridades (según la combinación Urgencia vs Impacto) para los incidentes.

En el caso de los Requerimientos son programados con los usuarios, para ello se utiliza la prioridad 5 o ninguna, según sea el caso.

Categorización de la Priorización:	
Urgencia e Impacto	
URGENCIA (01 a 4)	Critico
	Alta
	Medio
	Bajo
IMPACTO	
Urgencia e Impacto	
Priorización	
Incidentes	
Requerimientos y Problemas	

Tabla 01

Impacto: Está basado en la posible afectación a los Niveles de Servicio debido a un incidente sin atender, siendo 4 los posibles valores. A continuación se muestran los criterios de evaluación para definir el Impacto:

Impacto	Valor Numérico	TR (hrs.)	TS (hrs.)
Critico	4	1	2
Alto	3	2	4
Medio	2	3	4
Bajo	1	24	48

Tabla 02

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

	GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	RESTRINGIDO
			Versión: 01
			Fecha: 07/03/2017
			Página 3 de 6

TR: Tiempo de Respuesta
TS: Tiempo de Solución

Urgencia: Se relaciona con la rapidez, mide cuánto tiempo podría pasar antes de que el incidente tenga un impacto significativo en el negocio, es decir, cuánto tiempo se puede tolerar el incidente sin ser atendido. Se utilizará la siguiente tabla para evaluar la urgencia de un incidente.

Urgencia	Valor Numérico	Características	TR (hrs.)	TS (hrs.)
Critico	4	Inmediatamente	1	2
Alto	3	Muy rápido	2	4
Medio	2	Rápido	3	4
Bajo	1	Pronto	24	48

Tabla 03

TR: Tiempo de Respuesta
TS: Tiempo de Solución

4 TABLERO DE CRISIS

Todo Incidente Grave y con el **check** activo, debe registrarse en archivo denominado "Tablero de Crisis para Incidentes Graves" y en aplicativo del servicio desk. Así mismo se muestra en el área con la finalidad de que todas las personas que conforman la operación cuenten con la información básica del incidente.

El Tablero de Crisis presenta los campos descritos a continuación en la Tabla 04.



TABLERO DE CRISIS para Incidentes Graves + **check** activo

Nro. de Incidente	Fecha de Ingreso	ID Afectado
Cliente	Estado	
Grupo Solucionador	Especialista a cargo	
Resumen		
Fecha de Actividad	Tipo de Actividad	Actividad Ingresada

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

	GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	RESTRINGIDO
			Versión: 01
			Fecha: 07/03/2017
			Página 4 de 6

Tabla 04

5 PLAN DE COMUNICACIÓN

Para cada Incidente Grave y con el **check** activo se debe gestionar un Plan de Comunicación, la cual se detalla en el siguiente cuadro:

Reporta	Método de Comunicación	Mensaje	1er Nivel	2do Nivel	3er Nivel
Analista de Incidentes y Requerimientos	Correo, Teléfono, mensaje de texto.	[Se definirá el mensaje previa comunicación con partes interesadas]	Gestor de Incidentes Graves	Gerente de Línea	Gerente de División

6 MATRIZ DE ESCALAMIENTO

La Matriz de Escalamiento para Requerimientos o Peticiones, Incidentes e Incidentes Graves se encuentra descrita en el documento STE.F.01 Matriz de Escalamiento STE

Matriz de Escalamiento ante Peticiones o Requerimientos

ESCALAMIENTO DE GESTION					
Rol	Nombre	Medio	Teléfono	Medio de Contacto	
Analista Tecnología	de Fernando Sanchez	Correo, Teléfono, mensaje de texto.	945581641 RPM: # 945581641	fsanchez@gmd.com.pe	
Jefe de Contratos de Tecnología	Joel Colque	Correo, Teléfono, mensaje de texto.	988649580 RPM: #653989	jcolque@gmd.com.pe	
Gerente Soluciones Tecnología	de Juan Carlos Otiniano	Correo, Teléfono, mensaje de texto.	999858906 RPM: #562439	JOTiniano@gmd.com.pe	

ESCALAMIENTO DE OPERATIVO				
Rol	Nombre	Medio	Teléfono	Medio de Contacto
Servicios Networking e Infraestructura	Jorge Moreno	Correo, Teléfono, mensaje de texto.	996316914 RPM: # 4563482	jmoreno@gmd.com.pe

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

	PROCESOS DE GESTIÓN		RESTRINGIDO
	STE.POL.03 INCIDENTES Y PETICIONES STE		Versión: 01
			Fecha: 07/03/2017 Página 5 de 6

Software				
Servicio de Operaciones	Armando Rosales	Correo, Teléfono, mensaje de texto.	996340790 RPM: *293168	arosales@gmd.com.pe

Nota: Cada viernes existe un Rol Turnos el cual es difundido a las partes interesadas para las atenciones de los requerimientos

• Matriz de Escalamiento para Incidentes Mayores o Graves

ESCALAMIENTO DE GESTION				
Rol	Nombre	Medio	Teléfono	Medio de Contacto
Jefe de Contratos de Tecnología	Joel Colque	Correo, Teléfono, mensaje de texto.	988649580 RPM: #635989	jcolque@gmd.com.pe
Gerente de Soluciones de Tecnología	Juan Carlos Otiniano	Correo, Teléfono, mensaje de texto.	999858906 RPM: #562439	JOtiniano@gmd.com.pe

Si no responde la persona encargada entonces escalar de manera INMEDIATA para que se tome las acciones correctivas y/o que restablezcan el servicio. El Gestor de Incidentes Graves es el responsable de dar seguimiento hasta que el servicio se restablezca y dar por superado el Incidente Grave.

7 ESTADOS

Un requerimiento o incidente cuenta con los siguientes estados durante su ciclo de vida.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

	PROCESOS DE GESTIÓN		RESTRINGIDO
	STE.POL.03 INCIDENTES Y PETICIONES STE		Versión: 01
			Fecha: 07/03/2017 Página 6 de 6

Estado	Descripción
Ingresado	Estado que inicia el flujo de atención del ticket.
Cancelado por fin de contrato	Estado utilizado por los analistas para cancelar algún ticket, por encontrarse fuera de fecha de contrato.
Asignado	Estado utilizado por los Analistas para indicar la asignación al responsable de la atención (especialista) del ticket tipo incidente y/o requerimiento.
En atención	Estado utilizado por los Analistas para atender los tickets tipo incidente y/o Requerimientos.
Atendido	Estado utilizado por los analistas para indicar que el ticket fue solucionado.
Reabierto	Estado utilizado por el analista, para activar nuevamente un ticket en Resuelto o Cerrado que aún se encuentre dentro de las garantías establecidas.
Pendiente por Proveedor	Estado utilizado por los Analistas para colocar en pendiente de atención siempre y cuando la atención dependa de parte de un proveedor de GMD. (ej. Cisco, HP, etc).
Pendiente Usuario	Estado utilizado por los Analistas para colocar en pendiente de atención por alguna validación pendiente de parte del usuario afectado
Reprogramado	Estado utilizado por los Analistas con acuerdo del cliente y/o usuario afectado para atender el ticket en una fecha programada.
Cerrado	Estado utilizado por los analistas para indicar el cierre con el consentimiento del usuario afectado.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

ENTREGABLE: STE.I.20 Registro de Incidentes y Requerimientos.

1. Manejo del Ticket

- a. Ingresar a la dirección del **Service Desk**, <http://172.24.1.33/CAIsd/pdmweb.exe>. Y validarse con el usuario respectivo.



- b. Se procede a crear el caso dependiendo el tipo de ticket: Incidencias, Requerimientos (Solicitud) o Problema, para ir a la opción Archivo y escoger el tipo de Ticket.



- c. Proceder a completar los campos necesarios para crear el ticket.
- Buscar el ID's y/o Número de Serie para validar si está en bajo contrato

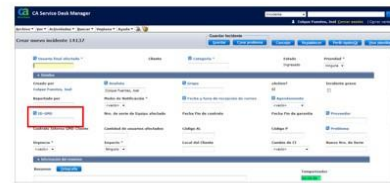
Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar su uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

Ordenar

Organiza la selección actual por orden alfabético o numérico.

Resulta especialmente útil si intenta organizar datos en una tabla.

[Más información](#)



- En el campo **"Usuario Final Afectado"**, se coloca el nombre del Cliente.



- Para todos los casos, el campo **"Reportado por"** se registra de manera manual el nombre del usuario final afectado que está reportando la incidencia o requerimiento.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar su uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.



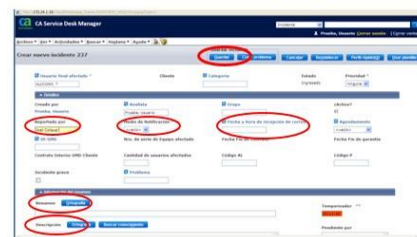
- **Prioridad**, de acuerdo al nivel de servicio contratado.



- La urgencia e impacto de acuerdo al nivel de servicio contratado.



- Medio de Notificación, esta tabla contendrá los siguientes datos: Teléfono y Correo. En el caso de recibirlo por correo se completa el campo "Fecha y Hora de recepción de correo", en que se recibió el correo electrónico.



Finalmente escoger la opción **GUARDAR**.



Una vez grabado el ticket, se procede a enviar una NOTIFICACION MANUAL al cliente que reporto el caso, excepto para el cliente RENIEC-PKI, se enviará un correo automático al usuario que reporto el ticket

5. NOTIFICACIÓN MANUAL

1er. Paso: Actividades/Notificar manualmente

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar su uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

Seguidamente dar formato al Título del mensaje y Texto del mensaje, así como la Dirección de correo electrónico del usuario final afectado y presionar el botón "Agregar correo electrónico"

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista muestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar su uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

Finalmente presionar el botón **Notificar**

IMPORTANTE:

Modelo del correo que se debe enviar al Usuario final afectado

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista muestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar su uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

Estimado(a) Sr(a), Prueba, Usuario.

Gracias por ponerse en contacto con el Help Desk de GMD, le informamos que su Ticket ha sido registrado en nuestro sistema con el número.

Tipo de Ticket: Solicitud

Número de Ticket: 149

Usuario: Prueba, Usuario

Fecha de Apertura: 12/05/2012 11:17:02

Resumen del Ticket: Prueba Mantenimiento preventivo

Gracias por contactarnos, cualquier duda comunicarse al teléfono 2136363.

Seguidamente se procede a completar los siguientes datos:

- ID-GMD: buscará el Ci afectado o por Nro. de Serie o por Contrato Interno GMD-Cliente.
El Nro. de serie y el Nro. de Contrato Interno GMD-Cliente se cargará automáticamente al grabar el ticket con el ID-GMD.

- Código AL o Código P, dependiendo si es Contrato o Proyecto

- Categoría, se procede a escoger dependiendo el caso:

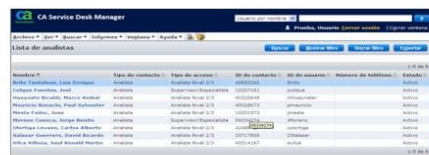
Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista muestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar su uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

6. ASIGNACIÓN DEL GRUPO SOLUCIONADOR Y SUPERVISOR DE GRUPO

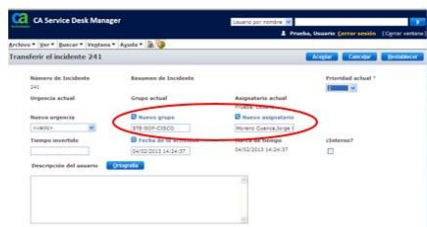
1er. Paso: Actividades/Transferir/Nuevo Grupo, se procede a elegir el Grupo Solucionador

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista muestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar su uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

2do. Paso: Nuevo Asignatario, elegir el Nuevo Asignatario (Supervisor del Grupo)



Nombre *	Perfil de contacto *	Perfil de acceso *	ID de contacto *	ID de usuario *	Nombre de teléfono *	Estado *
Andrés Hernández, Luis Enrique	Analista	Analista Nivel 2 (S)	00000000	00000000	00000000	Activo
Carla Pérez, María	Analista	Analista Nivel 2 (S)	00000000	00000000	00000000	Activo
Carla Pérez, María	Analista	Analista Nivel 2 (S)	00000000	00000000	00000000	Activo
Carla Pérez, María	Analista	Analista Nivel 2 (S)	00000000	00000000	00000000	Activo
Carla Pérez, María	Analista	Analista Nivel 2 (S)	00000000	00000000	00000000	Activo
Carla Pérez, María	Analista	Analista Nivel 2 (S)	00000000	00000000	00000000	Activo
Carla Pérez, María	Analista	Analista Nivel 2 (S)	00000000	00000000	00000000	Activo
Carla Pérez, María	Analista	Analista Nivel 2 (S)	00000000	00000000	00000000	Activo
Carla Pérez, María	Analista	Analista Nivel 2 (S)	00000000	00000000	00000000	Activo
Carla Pérez, María	Analista	Analista Nivel 2 (S)	00000000	00000000	00000000	Activo



Transferir el incidente: 241

Resumen de Incidente

Grupo actual: **Asignatario actual**

Nuevo grupo: **Asignatario actual**

Nuevo asignatario: **Asignatario actual**

Fecha de la actividad: 04/10/2013 14:24:37

Descripción del evento: **Original**

Finalmente, el Supervisor o Especialista encargado del grupo solucionador recibirá un correo automático, el cual deberá responder con el nombre del analista o especialista asignado.

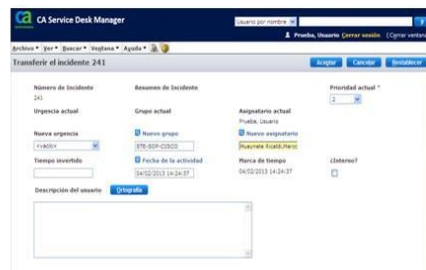
7. ASIGNACIÓN DEL ANALISTA SOLUCIONADOR

Una vez que el Supervisor o Especialista del grupo ha designado al analista que ejecutará la acción, se realiza los siguientes pasos:

1er. Paso: Actividades/Transferir

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar su uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.

- Nuevo Asignatario: se escoge el nombre del analista designado por el Supervisor o Especialista del Grupo.



Transferir el incidente: 241

Resumen de Incidente

Grupo actual: **Asignatario actual**

Nuevo grupo: **Asignatario actual**

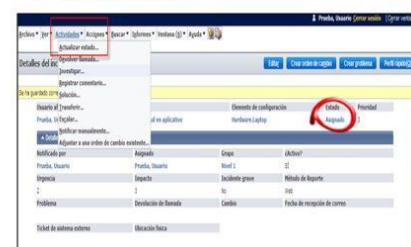
Nuevo asignatario: **Asignatario actual**

Fecha de la actividad: 04/10/2013 14:24:37

Descripción del evento: **Original**

2do. Paso: Actividades/Actualizar estado

- Nuevo Estado: Asignado



Actualizar estado

Estado actual: **Asignado**

Nuevo estado: **Asignado**

Fecha de la actividad: 04/10/2013 14:24:37

Descripción del evento: **Original**

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar su uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.

Seguidamente el analista o especialista asignado y el Supervisor o especialista encargado del grupo solucionador recibirán un correo automático, donde se le indica que tiene un **ticket asignado**.

El presente correo es para informarle que tiene un ticket asignado, favor tener en consideración los niveles de servicios afectos.

DATOS DEL TICKET:

Tipo de Ticket: @Número de Ticket@
 Usuario: <Nombre y apellido de usuario afectado según ticket>
 Categoría: @Nombre de Categoría@
 Estado: @Estado actual del ticket@
 Prioridad: @Prioridad del ticket@

DESCRIPCION DEL TICKET:
 @Descripción del Ticket@

Gracias,
 Help Desk

8. ATENCIÓN DEL TICKET

1er. Paso: Actividades/Actualizar estado

Nuevo Estado: *En atención*

Significa que ya empezaron a trabajar en el ticket en otra área.

El ticket debe mantenerse en estado **EN ATENCIÓN** hasta que se solucione el incidente y luego el analista se deberá comunicar con el Help-Desk para cambiarse al estado **ATENDIDO**.

IMPORTANTE: Antes de cambiar del estado **En Atención** a estado **Atendido** el ticket debe registrar la solución.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar su uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.

- Cuando requieras cambiar al estado **REPROGRAMADO/PENDIENTE POR PROVEEDOR/PENDIENTE POR USUARIO**, recuerda que antes de efectuar el cambio primero debes colocar la fecha para reprogramar para ello editarás el ticket y seleccionarás el campo **Agendamiento**.

9. Cierre del Ticket

1. Al momento que se va a realizar el cierre del ticket, se debe realizar los siguientes pasos:

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar su uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.

IMPORTANTE: antes de cambiar al nuevo estado **CERRADO**, se debe elegir el tipo de Encuesta

Elegir el tipo de Encuesta:

- Encuesta Personal: Atención realizada por un solo grupo solucionador.
- Encuesta Múltiple: Atención realizada por uno o más grupos solucionadores.

2. Una vez seleccionado el Tipo de Encuesta:

3. Cambiar el estado a "Cerrado":

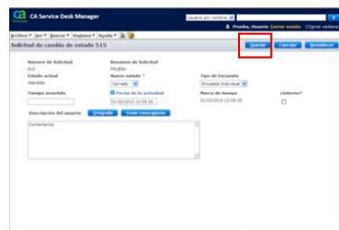
Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar su uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.

4. Verificar:

- Tener seleccionado el Tipo de Encuesta
- Realizar el cambio al Nuevo estado: Cerrado

5. Finalmente presionar el botón "Guardar".

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar su uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.



Finalmente, se enviará la NOTIFICACIÓN MANUAL.

Estimado(a) Sr(ta). <Nombre y apellido de usuario afectado según ticket>:
Le informamos que la atención de su caso xxx (Nro. de ticket), con asunto (resumen del ticket) ha sido cerrada.

Le informamos que se ha procedido al cierre y necesitamos saber su opinión con respecto a esta atención le agradeceremos completar la encuesta de satisfacción.
Gracias,
Help Desk

ANEXOS

Tabla de Estados del Ticket

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista muestra de control de documentos en el Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

Tickets Tipo	Estado	Descripción	Utilizado por
Incidente/Requerimiento/Problema	Ingresado	Estado que inicia el flujo de atención del ticket.	Analista
Incidente/Requerimiento	Cancelado por fin de contrato	Estado utilizado por los analistas para cancelar algún ticket por encontrarse fuera de fecha de contrato.	Analista
Incidente/Requerimiento	Asignado	Estado utilizado por los Analistas para indicar la asignación de un ticket a un analista (especialista) del ticket tipo Incidente y/o requerimiento.	Analista
Incidente/Requerimiento	En atención	Estado utilizado por los Analistas para atender los tickets asignados.	Analista
Incidente/Requerimiento	Atendido	Estado utilizado por los analistas para indicar que el ticket fue solucionado.	Analista
Incidente/Requerimiento	Pendiente por Proveedor	Estado utilizado por los analistas para colocar en pendiente de atención por alguna verificación pendiente de parte de un proveedor de GMD (Ej. Estructura de datos).	Analista
Incidente/Requerimiento	Pendiente Usuario	Estado utilizado por los Analistas para colocar en pendiente de atención por alguna verificación pendiente de parte de usuario afectado.	Analista
Incidente/Requerimiento	Reprogramado	Estado utilizado por los analistas con acuerdo del cliente y/o usuario afectado para atender el ticket en una fecha programada.	Analista
Incidente/Requerimiento	Cerrado	Estado utilizado por los analistas para indicar el cierre con el consentimiento del usuario afectado.	Analista
Incidente/Requerimiento	Cancelado	Estado que indica que el ticket de atención ha sido cancelado.	Supervisor

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista muestra de control de documentos en el Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

STE.P.08 Mantenimiento Correctivo ISO

GMD	GESTIÓN DE PROCESOS	USO INTERNO
		Versión: 02 Fecha: 06/04/2017 Página 1 de 6

1. OBJETIVO:

Proporcionar información sobre el tratamiento de requerimientos e incidentes asociados servicio de mantenimiento correctivo de Servicios de Tecnología.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todos los mantenimientos correctivos que sean reportados por el área de Contratos de Tecnología.

3. LINEAMIENTOS:

- Dependiendo de la naturaleza del problema reportado, se podrá realizar primero una solución remota, en caso de no resolver el problema, el técnico deberá desplazarse a la ubicación del cliente para brindarle la solución respectiva.
- Si el Jefe de Contratos de Tecnología identifica una guía de servicio con la encuesta indicando la insatisfacción del cliente, deberá investigar el motivo de la insatisfacción, en caso de ser fundada deberá analizar la causa raíz tomar las acciones correctivas necesarias para evitar que se repita.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

- SERVICE DESK:** Sistema de Computer Associates para el registro de atenciones para los usuarios de una empresa.
- TICKET:** Es el registro de una solicitud de atención para todo usuario que se comunique con nosotros. Un ticket puede representar un Incidente, Problema o Requerimientos.
- ORDEN DE COMPRA (OC):** Documento generado por el cliente para realizar un requerimiento de productos de GMD, aceptando las especificaciones acordadas entre el cliente y GMD.
- CONTRATO:** Es el producto de una negociación entre el Cliente y GMD mediante cualquier medio de comunicación, en el cual se establecen obligaciones y compromisos para ambas partes que deben ser cumplidos. Los siguientes son los tipos de contrato que se dan en GMD:
 - Carta de Intención/Aceptación, es una carta que envía el Cliente a GMD, donde muestra su intención de comprar un servicio y/o producto, generando obligaciones de ambas partes. Se usa para asegurar la compra, ya que por motivos administrativos la Orden de Compra es enviada después.
 - Orden de Compra, es un documento que manda el Cliente a GMD, donde formalmente asegura la compra de un servicio y/o producto. Es un compromiso que genera obligaciones de ambas partes.
 - Contrato Formal, es un contrato escrito entre el Cliente y GMD, donde se estipulan condiciones y compromisos que se deben cumplir por ambas partes.
- SOLUCIÓN REMOTA:** Solución que consiste en comunicar por medios tales como el teléfono, correo electrónico, etc., los pasos necesarios tanto para resolver un problema. Este tipo de solución no se planteará cuando se dé alguna de las siguientes situaciones:

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las indicaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD	GESTIÓN DE PROCESOS	USO INTERNO
		Versión: 02 Fecha: 06/04/2017 Página 2 de 6

- Alta complejidad de la falla respecto a la limitada capacidad técnica del personal del cliente que ejecutará el procedimiento y a la escasez recursos materiales con que cuenta.
- Alto impacto en la productividad del cliente. En este caso de todas maneras se debe enviar a un Ingeniero/Técnico de Soporte, aunque sea posible avanzar con una solución remota.
- Alto riesgo por manipulación de equipos costosos o información crítica no respaldada por el cliente o de difícil recuperación.
- ESTADOS:** Los estados permitidos para los tickets son los siguientes:
 - Ingresado: Es el primer estado del ticket, el cual está reservado solo para el Nivel 1, cuando crea el ticket.
 - Asignado: Estado utilizado para indicar la asignación al responsable de la atención (especialista) del ticket tipo Incidente y/o requerimiento.
 - En Atención: Estado usado para las atenciones que son asignadas a otro grupo solucionador.
 - Atendido: Estado usado cuando las atenciones han sido solucionadas, y queda pendiente solo la confirmación del usuario.
 - Cerrado: Estado con el cual se cierra la atención del ticket, previa conformidad del usuario.
 - Cancelado: Se usa cuando el cliente pide no continuar con la atención del caso.
 - Cancelado por fin de contrato: Estado utilizado por los analistas para cancelar algún ticket, por encontrarse fuera de fecha de contrato.
 - Pendiente por Usuario: Estado utilizado para colocar en pendiente de atención por alguna validación pendiente de parte del usuario afectado.
 - Pendiente por Proveedor: Estado utilizado por los Analistas para colocar en pendiente de atención siempre y cuando la atención dependa de parte de un proveedor de GMD. (ej: Cisco, HP, etc.).
 - Programado: Estado utilizado con acuerdo del cliente y/o usuario afectado para atender el ticket en una fecha programada.

5. RESPONSABILIDADES:

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Analista de Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> Registra, analiza y seguimiento de los requerimientos y/o incidentes. Velar por la operación efectiva del proceso de Gestión de Incidentes desde la apertura y/o detección de un incidente hasta el cierre. Generar el ticket problema en base a un análisis del incidente y/o requerimiento.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las indicaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD	GESTIÓN DE PROCESOS	USO INTERNO
		Versión: 02 Fecha: 06/04/2017 Página 3 de 6

Ingeniero de Soporte/ Técnico de Soporte	<ul style="list-style-type: none"> Diagnostica y resuelve el incidente y/o requerimiento o petición. Informar al Helpdesk la hora de inicio y fin de cada atención, así como una breve descripción del servicio efectuado.
Jefe de Contratos de Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> Supervisar el cumplimiento de los procedimientos Apoyar con los escalamientos Velar por la satisfacción de los clientes Resolver los incidentes graves que se reporten en el Tablero de Crisis. Aplicar la Matriz de Comunicaciones.
Gerente de STE	<ul style="list-style-type: none"> De ser requerido, brindar el apoyo necesario para el cumplimiento de los compromisos acordados con el cliente. Tomar las acciones correctivas cuando ocurra algún escalamiento de las quejas generadas.
Jefe Especialista de Servicios e Ingeniero de Soporte	<ul style="list-style-type: none"> Asignar al responsable de la solución del incidente y/o requerimiento o petición.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Desarrollo:

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Analista de Tecnología	1. Recepcionar la llamada del cliente "por falla" Recibe llamada telefónica o vía e-mail del cliente para reportar la falla de un equipo y le solicita la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> Nombre y teléfono de la persona que llama (contacto). ID y/o número de serie del equipo. Descripción del problema. Dirección física del equipo
Analista de Tecnología	2. Validar la información en el Service Desk: Valida en el Service Desk la información recibida para determinar la cobertura del equipo del cliente: ¿Equipo cubierto por contrato? Si: Pasar a la actividad 3. No: determinar la cobertura del equipo del cliente y evaluar cotizar el servicio solicitado por el cliente.
Analista de Tecnología	3. Registrar el ticket de la Incidencia o Solicitud en el Service Desk: Crea el ticket en el Service Desk con la información brindada por el cliente, y notificarle por correo al cliente.
Jefe Especialista de Servicios e	4. Verificar disponibilidad del recurso técnico: El jefe revisa los tickets abiertos, y según tipo de ticket,

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las indicaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD	GESTIÓN DE PROCESOS	USO INTERNO
		Versión: 02 Fecha: 06/04/2017 Página 4 de 6

Ingeniero de Soporte	conocimientos del mismo y la ubicación asigna a Ingeniero, y procede a remitir al Analista de Tecnología el nombre del Ingeniero asignado.
Analista de Tecnología	5. Asignar Ingeniero al ticket en el Service Desk: Asigna el técnico/ingeniero de soporte a través del Service Desk, el cual lanza una notificación automática al Ingeniero de Soporte con el detalle del ticket, e informa por teléfono en caso sea necesario.
Ingeniero de Soporte / Técnico de Soporte	6. Atender el servicio y notificar a Helpdesk: Recibe notificación automática con el detalle de la falla y el alcance del servicio, y se dirige a realizar el servicio. Antes de iniciar la atención comunica a Helpdesk su llegada a las instalaciones del cliente.
Analista de Tecnología	7. Actualizar estado en Service Desk: Recibida la llamada del Ingeniero de soporte se procede a actualizar el estado del ticket "En Atención".
Ingeniero de Soporte / Técnico de Soporte	8. Ejecutar el servicio: Ejecuta el servicio correctivo según lo detallado en STE.I.23 Guía de Inspecciones y Pruebas. Identificar necesidad de equipo o repuesto de respaldo: ¿Se requiere equipo o repuesto de respaldo? Si: Considerar información desorta en actividad A. No: Pasar a la actividad 8 A. Se necesita equipo o repuesto de respaldo: (A.1) El Ingeniero/Técnico se contacta con Helpdesk por el envío de la parte que necesita. (A.2) Helpdesk verifica si el repuesto o servicio solicitado se encuentra dentro del alcance del contrato con el cliente. En caso no esté dentro del alcance del contrato, le informe al Jefe de Contratos, quien evaluará el envío de la cotización al cliente para su atención o no. (A.3) Helpdesk coordina con Almacén y la Central de Movilidades el envío del repuesto solicitado por el Ingeniero. (A.4) El Ingeniero recibe el repuesto o servicio solicitado para continuar con la ejecución del servicio correctivo. (A.5) El Ingeniero hace uso del repuesto o equipo, identifica la parte dañada colocándole la STE.F.12 Etiqueta de Descripción de Fallas, llena el STE.F.17 Registro de Recepción de Equipos (Checklist) para entregarlo a Helpdesk. (A.6) En el Laboratorio se inicia el Proceso de Reparación de acuerdo a STE.F.19 Reparación de Equipos a Nivel Módulo o STE.P.20 Reparación de Módulos a Nivel Componente, según sea el caso. (A.7) En caso que el repuesto o equipo reparado en el Laboratorio pertenezca al cliente, Helpdesk coordina su devolución.
Ingeniero de Soporte / Técnico de Soporte	9. Completar documentación de la culminación del servicio correctivo: Una vez culminada la visita, llena la Guía de Servicio (STE.F.03).

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las indicaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

ENTREGABLE:

GMD	GESTIÓN DE PROCESOS	USO INTERNO
	STE.P.08 Mantenimiento Correctivo	Versión: 02 Fecha: 06/04/2017 Página 5 de 6

Ingeniero de Soporte / Técnico de Soporte	<p>como constancia del servicio prestado. También le solicita al cliente el llenado de la encuesta de satisfacción por el servicio prestado y que firme la guía correspondiente.</p> <p>10. Notificar a Helpdesk el fin de la visita: Al culminar el servicio, se comunica con helpdesk para notificar el fin de la visita al cliente.</p>
Analista de Tecnología	<p>11. Actualizar estado de fin de visita y verificar si hay equipos y/o repuestos por recuperar: Actualiza el estado del ticket de En Atención a "Atendido" en el Service Desk y verifica la devolución de equipos/repuestos. Se considera lo siguiente: ¿Hay equipos/repuestos por recuperar? Si: Proceder de la siguiente manera: (A.1) Se valida que el ticket quede en estado "Atendido" hasta que se recuperen los equipos/repuestos. (A.2) Recopilar equipos/repuestos recuperados para Solicitar su ingreso al Laboratorio de Reparaciones para su Revisión. No: Pasar a la actividad 12. ¿Falla amerita periodo de observación? Si: Proceder de la siguiente manera: (B.1) Se valida que el ticket quede en estado "Atendido" hasta que se recuperen los equipos/repuestos. (B.2) El Ingeniero comprueba si la solución es la correcta durante el periodo de observación que él considere necesario, el cual generalmente no será mayor a 7 días. (B.3) El Ingeniero da la conformidad a la solución o comunica la conformidad del cliente (cuando se vence el periodo de días en observación) para que el TMA registre el caso como "Cerrado". No: Pasar a la actividad 12.</p>
Analista de Tecnología	<p>12. Registrar el ticket con estado: "Cerrado": Luego de validar la información correspondiente, registra en el Service Desk el ticket como: "Cerrado".</p>
Analista de Tecnología	<p>13. Gestionar ingreso de guías de servicio al Repositorio para archivarlas: Gestiona para que las guías de servicio sean ingresadas al Repositorio de Encuestas para posteriormente archivarlas.</p>
Analista de Tecnología	<p>14. Coordinar acciones para el cumplimiento de los acuerdos con el cliente: Comunica al Jefe la falta del repuesto necesitado o cualquier contratiempo que pudiese presentarse para poder cumplir con los acuerdos establecidos con el cliente.</p>

*Este documento es propiedad de "GMD S.A." y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las indicaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD	GESTIÓN DE PROCESOS	USO INTERNO
	STE.P.08 Mantenimiento Correctivo	Versión: 02 Fecha: 06/04/2017 Página 6 de 6

Analista de Tecnología	<p>15. Coordinar atenciones fuera del horario de oficina: Para atenciones fuera de horario de oficina, se revisará el registro STE.29 Rol de Turnos para verificar que el IS pueda efectuar la atención requerida.</p>
------------------------	--

*Este documento es propiedad de "GMD S.A." y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las indicaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD		GESTIÓN DE PROCESOS	USO INTERNO
		STE.P.08 Mantenimiento Correctivo	Versión: 02 Fecha: 06/04/2017 Página 6 de 6

Analista de Tecnología	15. Coordinar atenciones fuera del horario de oficina: Para atenciones fuera de horario de oficina, se revisará el registro STE.F.29 Rol de Turnos para verificar que el IS puede efectuar la atención requerida.
------------------------	--

*Este documento es propiedad de "GMD S.A." y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El cumplimiento de las indicaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

STE.P.39 Matriz de escalamientos e incidentes.

	PROCESOS DE GESTION		USO INTERNO
	STE.P.39 MATRIZ DE ESCALAMIENTO PARA INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS		Versión: 01
			Fecha: 16/01/17
			Página 1 de 1

▪ Para Incidentes y/o Requerimientos

ESCALAMIENTO DE GESTION				
Rol	Nombre	Medio	Teléfono	Medio de Contacto
Analista de Tecnología	Fernando Sanchez	Correo, Teléfono, mensaje de texto.	945581641 RPM: # 945581641	fsancheze@gmd.com.pe
Jefe de Contratos de Tecnología	Joel Colque	Correo, Teléfono, mensaje de texto.	988649580 RPM: #635989	jcolque@gmd.com.pe
Gerente de Soluciones de Tecnología	Juan Carlos Otiniano	Correo, Teléfono, mensaje de texto.	999858906 RPM: #562439	JOtiniano@gmd.com.pe

ESCALAMIENTO DE OPERATIVO				
Rol	Nombre	Medio	Teléfono	Medio de Contacto
Servicios Networking/ Infraestructura y Software	Jorge Moreno	Correo, Teléfono, mensaje de texto.	996316914 RPM: # #563482	jmoreno@gmd.com.pe
Servicio de Operaciones	Armando Rosales	Correo, Teléfono, mensaje de texto.	996340790 RPM: *293168	arosales@gmd.com.pe

Nota: Cada viernes existe un Rol Turnos el cual es difundido a las partes interesadas para las atenciones de los requerimientos

▪ Para Incidentes Graves

ESCALAMIENTO DE GESTION				
Rol	Nombre	Medio	Teléfono	Medio de Contacto
Jefe de Contratos de Tecnología	Joel Colque	Correo, Teléfono, mensaje de texto.	988649580 RPM: #635989	jcolque@gmd.com.pe
Gerente de Soluciones de Tecnología	Juan Carlos Otiniano	Correo, Teléfono, mensaje de texto.	999858906 RPM: #562439	JOtiniano@gmd.com.pe

Nota: Si no responde la persona encargada entonces escalar de manera INMEDIATA para que se tome las acciones correctivas y/o que restablezcan el servicio. El Gestor de Incidentes Graves es el responsable de dar seguimiento hasta que el servicio se restablezca y dar por superado el Incidente Grave.


Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos del Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, desestime la copia y evite un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a este documento será perseguida conforme a ley.



ENTREGABLE:

**ANEXO 10 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA
ISO 20000 – FASE 8.2 PROBLEMAS**

STE.POL.04 Lineamiento de gestión de problemas.

	PROCESOS DE GESTIÓN	RESTRINGIDO
		Versión: 01
	STE.POL.04 LINEAMIENTOS DE GESTIÓN DE PROBLEMAS	Fecha: 18/01/2017
		Página 1 de 3

1 OBJETIVO

Asegurar que todos los problemas identificados se registren, analicen, resuelvan y aporten con información de la causa y solución en la base de conocimiento.

2 PRIORIZACION


La prioridad se determina mediante una matriz Impacto versus Urgencia. La matriz actual es la indicada en la Tabla 01.

Categorización de la Priorización					
Urgencia e Impacto					
URGENCIA (De 1 a 4)	Critico	4	P3	P2	P3
	Alta	3	P3	P2	P2
	Medio	2	P3	P3	P2
	Bajo	1	P3	P3	P2
		1	2	3	4
		Baja	Medio	Alto	Critico
IMPACTO					
Urgencia e Impacto					
Priorización					
1	Críticos	Incidentes			
2	Criticos				
3	No Críticos				
4	Normales	Requerimientos y Problemas			
5	Baja				

3. COMITÉ DE PROBLEMAS

El objetivo del Comité de Problemas es encontrar la causa raíz del problema identificado y contribuir con el planteamiento de la solución.

- El Comité de Problemas debe estar conformado como mínimo por 2 resolutores (especialistas de servicios y/o técnicos de soporte, y/o proveedores)
- El analista de Problemas participa del comité como interesado.
- El analista de Procesos es el moderador del comité de problemas.
- Si en caso el comité no tiene éxito es necesario volver a convocar otro comité.
- Los resolutores deben contar con información estadística y/o técnica que permita ayudar a descubrir la causa raíz.

	PROCESOS DE GESTIÓN	RESTRINGIDO
		Versión: 01
	STE.POL.04 LINEAMIENTOS DE GESTIÓN DE PROBLEMAS	Fecha: 18/01/2017
		Página 2 de 3

- El comité se convoca con un mínimo de 2hrs para que se documenten sobre el caso de estudio.
- Se cuenta con un mínimo 24hrs para la evaluación y análisis de problema.
- La causa raíz utiliza la herramienta: 5 Porqués

5 PORQUES

Esta es una de las técnicas que se usará para encontrar la causa raíz de determinado Problema. Para ejecutar esta técnica se tienen que tomar en cuenta las siguientes premisas:

- Se requiere que conozcan los antecedentes del problema.
- Se requiere personal de diferentes Grupos Solucionadores.
- Lluvia de ideas de manera personal y grupal.
- Cadena de preguntas que guardan llación.
- El ejercicio demora entre 10mins a 15mins.
- Pueden ser más de 5 porqués.
- La documentación es evidencia de lo desarrollado.
- Se requiere en su mayoría de la participación de las personas involucradas en el incidente y expertos.
- Las respuestas de los 5 porqués es personal.

6. INFORME DE PROBLEMA

El objetivo es contar con el entregable de las Causas y Solución propuesta, así como las acciones ya realizadas y las comprometidas con fechas estimadas o pre-requisitos para ser atendidas. Informe formal que es evidencia de la investigación.


7. CIERRE DE TICKET

Los errores conocidos y las soluciones se registran en la base de conocimiento. La causa de los problemas se clasifica para su posterior análisis, se verifica la conformidad de la parte interesada después de dar por resuelto el inconveniente.

8. MATRIZ DE ESCALAMIENTO

La Matriz de Escalamiento para Problemas se encuentra descrita a continuación:

ESCALAMIENTO DE GESTION				
Rol	Nombre	Medio	Teléfono	Medio de Contacto
Analista de Problemas	Fernando Sanchez	Correo, Teléfono, mensaje de texto.	945581641 RPM: # 945581641	fsancheze@gmd.com.pe

	PROCESOS DE GESTIÓN	RESTRINGIDO
	STE.POL.04 LINEAMIENTOS DE GESTIÓN DE PROBLEMAS	Versión: 01
		Fecha: 18/01/2017
		Página 3 de 3



Gestor de Problemas	Joel Colque	Correo, Teléfono, mensaje de texto	988649580 RPM: #635989	jcolque@gmd.com.pe
---------------------	-------------	------------------------------------	---------------------------	--------------------

9. ESTADOS DE UN TICKET PROBLEMA

Estado	Descripción
Ingresado	Estado que inicia el flujo de atención del ticket.
Investigación	Estado utilizado se está llevando a cabo una actividad de investigación.
Completado por Analistas	Estado utilizado si el Problema completado por analistas.
Derivado	Estado utilizado para derivar el problema.
Devuelto por falta de información	Estado utilizado para devolver el problema por falta de información.
Error conocido	Estado utilizado cuando un problema es un error conocido.
Problema Atendido	Estado utilizado cuando se ha implementado la corrección.
Problema cerrado	Estado utilizado cuando el Problema fue cerrado.
Problema validado	Estado utilizado cuando el problema identificado como problema para resolver.
Solución definitiva	Estado utilizado cuando el problema está arreglado, esperando para cerrarlo.
Solución no implementada	Estado utilizado cuando el problema está cerrado pero no resuelto/corregido.

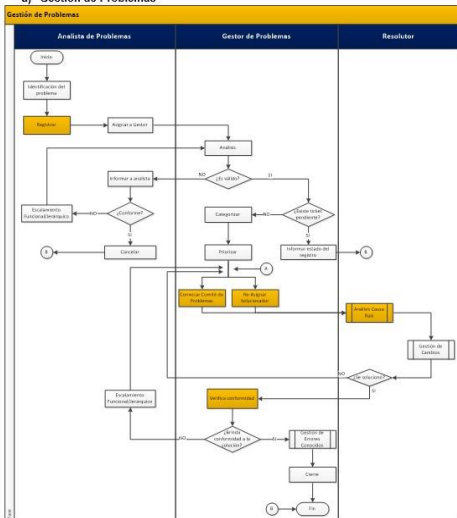
ENTREGABLE:

ENTREGABLE: SGS.P.12 Gestión de Problemas.

<div data-bbox="279 443 710 488">  <table border="1"> <tr> <td>PROCESOS DE GESTIÓN</td> <td>USO INTERNO</td> </tr> <tr> <td>SGS.P.12 GESTIÓN DE PROBLEMAS</td> <td>Versión: 02 Fecha: 06/01/2017 Página 1 de 9</td> </tr> </table> </div> <div data-bbox="279 510 710 772"> <p>INDICE</p> <table> <tr><td>1. OBJETIVO</td><td>2</td></tr> <tr><td>2. ALCANCE</td><td>2</td></tr> <tr><td>3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</td><td>2</td></tr> <tr><td>4. RESPONSABILIDADES</td><td>2</td></tr> <tr><td>5. PROCESO</td><td>3</td></tr> <tr><td> a) Gestión de Problemas</td><td>3</td></tr> <tr><td> b) Análisis Causa Raíz</td><td>5</td></tr> <tr><td>6. REGISTRO DE PROBLEMAS</td><td>6</td></tr> <tr><td> a) Contenido</td><td>6</td></tr> <tr><td> b) Descripción</td><td>6</td></tr> <tr><td>7. INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE PROBLEMAS</td><td>7</td></tr> <tr><td>8. ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ</td><td>7</td></tr> <tr><td>9. CIERRE DE PROBLEMA</td><td>7</td></tr> <tr><td>10. ANÁLISIS DE PROBLEMAS</td><td>7</td></tr> <tr><td>11. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA</td><td>7</td></tr> </table> </div> <div data-bbox="295 1070 702 1120"> <p><small>Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio. Si distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las instrucciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conllevará a ley.</small></p> </div>	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO	SGS.P.12 GESTIÓN DE PROBLEMAS	Versión: 02 Fecha: 06/01/2017 Página 1 de 9	1. OBJETIVO	2	2. ALCANCE	2	3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	2	4. RESPONSABILIDADES	2	5. PROCESO	3	a) Gestión de Problemas	3	b) Análisis Causa Raíz	5	6. REGISTRO DE PROBLEMAS	6	a) Contenido	6	b) Descripción	6	7. INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE PROBLEMAS	7	8. ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ	7	9. CIERRE DE PROBLEMA	7	10. ANÁLISIS DE PROBLEMAS	7	11. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	7	<div data-bbox="877 398 1332 443">  <table border="1"> <tr> <td>PROCESOS DE GESTIÓN</td> <td>USO INTERNO</td> </tr> <tr> <td>SGS.P.12 GESTIÓN DE PROBLEMAS</td> <td>Versión: 02 Fecha: 06/01/2017 Página 2 de 9</td> </tr> </table> </div> <div data-bbox="893 454 1332 638"> <p>1. OBJETIVO Lograr estabilidad en la infraestructura de TI minimizando el impacto de los incidentes y problemas, y prevenir la recurrencia de incidentes y problemas encontrando las causas raíces e iniciando las acciones para mejorar y corregir la situación.</p> <p>2. ALCANCE Todos los problemas reportados o generados por algún proceso.</p> <p>3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problema: Es la causa subyacente desconocida de uno o más incidentes. • Base de Datos de Errores Conocidos: Problema que tiene identificado una causa raíz o un método para reducir o eliminar su impacto sobre un servicio ante un arreglo provisional. <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ROLES</th> <th>DESCRIPCION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Propietario del Proceso</td> <td>Dueño del proceso y se encarga de diseñar, ejecutar y mejorar el proceso de Gestión de Problemas. Además tiene como función educar a todos los involucrados en el proceso, así como incentivar su cumplimiento.</td> </tr> <tr> <td>Analista de Problemas</td> <td>Identifica un posible problema y asegura que los campos del registro del problema estén completos.</td> </tr> <tr> <td>Gestor de Problemas</td> <td>Realiza las gestiones necesarias para encontrar la causa raíz de los problemas reportados. Convoca al Comité de Problemas y es el moderador de las reuniones del comité. Asigna al Solucionador para un problema dado.</td> </tr> <tr> <td>Resolutor</td> <td>Está conformado por el Comité de Problemas y el Solucionador asignado. Es el grupo responsable de realizar el Análisis Causa Raíz, ejecutar la solución y cerrar el registro de problema.</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="890 1030 1324 1079"> <p><small>Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio. Si distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las instrucciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conllevará a ley.</small></p> </div>	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO	SGS.P.12 GESTIÓN DE PROBLEMAS	Versión: 02 Fecha: 06/01/2017 Página 2 de 9	ROLES	DESCRIPCION	Propietario del Proceso	Dueño del proceso y se encarga de diseñar, ejecutar y mejorar el proceso de Gestión de Problemas. Además tiene como función educar a todos los involucrados en el proceso, así como incentivar su cumplimiento.	Analista de Problemas	Identifica un posible problema y asegura que los campos del registro del problema estén completos.	Gestor de Problemas	Realiza las gestiones necesarias para encontrar la causa raíz de los problemas reportados. Convoca al Comité de Problemas y es el moderador de las reuniones del comité. Asigna al Solucionador para un problema dado.	Resolutor	Está conformado por el Comité de Problemas y el Solucionador asignado. Es el grupo responsable de realizar el Análisis Causa Raíz, ejecutar la solución y cerrar el registro de problema.
PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO																																																
SGS.P.12 GESTIÓN DE PROBLEMAS	Versión: 02 Fecha: 06/01/2017 Página 1 de 9																																																
1. OBJETIVO	2																																																
2. ALCANCE	2																																																
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	2																																																
4. RESPONSABILIDADES	2																																																
5. PROCESO	3																																																
a) Gestión de Problemas	3																																																
b) Análisis Causa Raíz	5																																																
6. REGISTRO DE PROBLEMAS	6																																																
a) Contenido	6																																																
b) Descripción	6																																																
7. INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE PROBLEMAS	7																																																
8. ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ	7																																																
9. CIERRE DE PROBLEMA	7																																																
10. ANÁLISIS DE PROBLEMAS	7																																																
11. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	7																																																
PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO																																																
SGS.P.12 GESTIÓN DE PROBLEMAS	Versión: 02 Fecha: 06/01/2017 Página 2 de 9																																																
ROLES	DESCRIPCION																																																
Propietario del Proceso	Dueño del proceso y se encarga de diseñar, ejecutar y mejorar el proceso de Gestión de Problemas. Además tiene como función educar a todos los involucrados en el proceso, así como incentivar su cumplimiento.																																																
Analista de Problemas	Identifica un posible problema y asegura que los campos del registro del problema estén completos.																																																
Gestor de Problemas	Realiza las gestiones necesarias para encontrar la causa raíz de los problemas reportados. Convoca al Comité de Problemas y es el moderador de las reuniones del comité. Asigna al Solucionador para un problema dado.																																																
Resolutor	Está conformado por el Comité de Problemas y el Solucionador asignado. Es el grupo responsable de realizar el Análisis Causa Raíz, ejecutar la solución y cerrar el registro de problema.																																																

5. PROCESO

a) Gestión de Problemas



El proceso inicia cuando el Analista de Problemas identifica un posible problema y lo registra.

- 1. Registrar**
El Analista de Problemas registra el inconveniente identificado, según la sección 6. REGISTRO DE PROBLEMAS.
- 2. Asignar a Gestor**
Se asigna a un Gestor del Problema, para el seguimiento del registro hasta su solución.

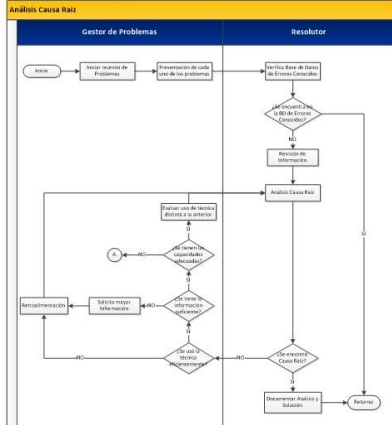
Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

- 3. Análisis**
El Gestor de Problemas es el responsable de validar y verifica la información brindada por el analista para la atención del incidente reportado.
- 4. ¿Es Válido?**
 - Si es SI, seguir con ¿Existe ticket pendiente?
 - Si es NO, seguir con Informar al Analista.
- 5. Informar a Analista**
El Gestor informa al analista que su solicitud no es válida.
- 6. ¿Conforme?**
 - Si es SI, seguir con Cancelar.
 - Si es NO, realizar el Escalamiento Funcional/Jerárquico, por parte del Gestor de Problemas según el procedimiento de cada línea.
- 7. Cancelar**
Se cancela el registro de Problema y finaliza el proceso.
- 8. ¿Existe ticket pendiente?**
 - Si es SI, seguir con Informar estado del registro.
 - Si es NO, seguir con Categorizar.
- 9. Informar estado del registro**
El Gestor de Problemas informa al usuario sobre el estado de su solicitud y actualiza el registro.
- 10. Categorizar**
El Gestor de Problemas categoriza el registro de acuerdo a lo solicitado por el usuario.
- 11. Priorizar**
El Gestor de Problemas asigna prioridad al registro de acuerdo a la solicitud del usuario.
- 12. Convocar a Comité de Problemas**
El Gestor de Problemas convoca a un grupo de personas de las diversas especialidades/plataformas para realizar el análisis causa raíz del problema detectado, de acuerdo a la sección 7. INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE PROBLEMAS.
- 13. Re-Asignar Solucionador**
El Gestor de Problemas asigna a un solucionador, quien dará seguimiento a la gestión que se realice hasta que se encuentre una solución al problema detectado, de acuerdo a la sección 7. INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE PROBLEMAS.
- 14. Análisis Causa Raíz**
Se procede según lo descrito en la sección 8. ANÁLISIS CAUSA RAZA, luego se inicia el proceso SGS.P.14 GESTIÓN DE CAMBIOS para la ejecución de la solución.
- 15. ¿Se solucionó? (Verifica si la solución ejecutada resolvió el problema identificado).**
 - Si es SI, seguir con Verifica conformidad.
 - Si es NO, seguir con Convocar Comité de Problemas y/o Re-Asignar Solucionador.
- 16. Verifica conformidad**
El Gestor de Problemas verifica la conformidad con la solución brindada de acuerdo a la sección 9. CIERRE DE PROBLEMAS.
- 17. ¿Brinda conformidad a la solución?**
 - Si es SI, se procede con Cierre.
 - Si es NO, seguir con Escalamiento Funcional/Jerárquico, con el fin que se realice el escalamiento correspondiente según el procedimiento que corresponda a cada línea.
- 18. Cierre**
Se procede con el cierre del registro de problema.
- 19. Gestión de Errores Conocidos**
Se procede a documentar el problema identificado y solucionado.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
	SGS.P.12 GESTIÓN DE PROBLEMAS	Version: 02 Fecha: 06/01/2017 Página 5 de 8

b) Análisis Causa Raíz



- 1. Iniciar reunión de Problemas**
El Gestor de Problemas da inicio a la reunión de Problemas.
- 2. Presentación de cada uno de los problemas**
El Gestor de Problemas presenta a los problemas que se hayan encontrado ante el grupo Resolutor (Comité de Problemas y Solucionador).
- 3. Verifica Base de Datos de Errores Conocidos**
El Resolutor verifica si el problema reportado ya se encuentra en la Base de Datos de Errores Conocidos y si ya se tiene registrada una solución para este problema.
- 4. ¿Se encuentra en la BD de Errores Conocidos?**
 - Si es SI, finaliza el proceso y retorna al flujo SGS.P.12 GESTIÓN DE PROBLEMAS.
 - Si es NO, se procede con Revisión de la Información.
- 5. Revisión de la Información**
El Resolutor verifica y analiza la información brindada con respecto al problema.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
	SGS.P.12 GESTIÓN DE PROBLEMAS	Versión: 02 Fecha: 06/01/2017 Página 6 de 8

6. Análisis Causa Raíz

El Resolutor utiliza una o más técnicas de análisis y diagnóstico a fin de encontrar la causa raíz del problema detectado y la solución para el mismo.

7. ¿Se encontró Causa Raíz?

- Si es SI, seguir con Documentar Análisis y Solución.
- Si es NO, seguir con ¿Se usó la técnica eficientemente?

8. Documentar Análisis y Solución

El Resolutor registra el análisis realizado, la causa raíz encontrada y las acciones necesarias a ejecutar para darle solución al problema detectado.

9. ¿Se usó la técnica eficientemente?

- Si es SI, seguir con ¿Se tiene la información suficiente?
- Si es NO, seguir con Retroalimentación.

10. ¿Se tiene la información suficiente?

- Si es SI, seguir con ¿Se tienen a las personas adecuadas?
- Si es NO, seguir con Solicita mayor información.

11. Retroalimentación

El Gestor de Problemas comparte observaciones y recomendaciones.

12. Solicita mayor información

El Gestor de Problemas gestiona el levantamiento de mayor información.

13. ¿Se tienen las capacidades adecuadas?

- Si es SI, seguir con Evaluar uso de técnica distinta a la anterior.
- Si es NO, regresar a Convocar a Comité de Problemas y Re-Asignar Solucionador.

14. Evaluar uso de técnica distinta a la anterior

El Coordinador de Problemas y el Comité de Problemas evalúa el uso de otra técnica de análisis y diagnóstico que se adecúe de mejor forma al problema identificado.

Luego de estos pasos, retornar al flujo del proceso de SGS.P.12 GESTIÓN DE PROBLEMAS.

6. REGISTRO DE PROBLEMAS

Describe el adecuado registro de todos los problemas identificados en el servicio.

a) Contenido

Todos los registros de problema deben completar los siguientes campos:

- Identificador Único: Número único de registro asociado al Problema ingresado.
- Descripción: Breve descripción del Problema reportado.
- Urgencia: De acuerdo a la escala de urgencia definida en la política de cada línea.
- Impacto: De acuerdo a la escala de impacto definida en la política de cada línea.
- Prioridad: Basado en el impacto y urgencia.
- Cl.6 componente afectado: Elemento de configuración y/o componente afectado.
- Datos de Usuario: Datos de la persona que ingresa el registro de problema.
- Fecha y Hora de la Solicitud: Fecha y hora del ingreso del registro de problema.
- Categoría: Clasificación otorgada a un registro de problema.

b) Descripción

- El Analista de Problemas identifica el problema según el procedimiento definido por cada línea.
- El Gestor de Problemas analiza el problema registrado y determina su validez, de acuerdo al procedimiento de cada línea.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
	SGS.P.12 GESTIÓN DE PROBLEMAS	Versión: 02 Fecha: 06/01/2017 Página 7 de 8

7. INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE PROBLEMAS

El Gestor de Problemas facilita los mecanismos necesarios para encontrar la causa raíz de los Problemas Identificados.

- El Gestor de Problemas inicia las actividades de investigación del Problema, de acuerdo a la Política de Gestión de Problemas y el procedimiento de Investigación y Diagnóstico de Problema de cada línea.
- El Resolutor hace uso del procedimiento Análisis Causa Raíz definido, para poder encontrar una solución definitiva y/o temporal del Problema.

8. ANALISIS DE CAUSA RAZ

Describe la investigación con el fin de encontrar la causa raíz de un problema.

- El Gestor de Problemas convoca y modera la reunión de problemas ante el Resolutor. El Resolutor se encuentra integrado por el Solucionador y el Comité de Problemas.
- Verificar en la Base de Datos de Errores Conocidos si el problema tiene solución.
 - Si tiene solución conocida, implementarla a través de SGS.P.14 GESTIÓN DE CAMBIOS. Luego, proceder según la sección 8. CIERRE DE PROBLEMA.
 - Si no tiene solución conocida, revisar la información y usar la técnica de análisis y diagnóstico de problema definido para cada línea.
- Si se encuentra la causa raíz del problema, se procede a documentar lo ocurrido; caso contrario, el Gestor de Problemas realiza las siguientes validaciones:
 - Se verifica si ejecuta de manera eficiente la técnica definida. Si fuera necesario evalúa el uso de una técnica diferente de análisis y diagnóstico.
 - Se verifica si cuenta con la información suficiente para lograr encontrar la causa raíz del problema. Si se requiere mayor información, el Gestor de Problemas realiza la solicitud y realiza el análisis nuevamente.
 - Se verifica si se tienen a las personas adecuadas para el análisis. Si éste fuera el caso, se procede según la sección 7. INVESTIGACIÓN Y ANALISIS DE PROBLEMAS para reasignar el Comité de Problemas y/o Solucionador.

9. CIERRE DE PROBLEMA

Para asegurar el cierre adecuado del problema y sus incidentes asociados, el Resolutor:

- Documenta la solución temporal o definitiva después de encontrar la causa raíz.
- Es responsable del cierre del Problema de acuerdo al procedimiento de cada línea.

10. ANALISIS DE PROBLEMAS

Analizar datos y tendencias para identificar la causa raíz y su potencial acción preventiva.

- El análisis de los problemas identificados y la ejecución de los análisis de tendencias se realizará según la política y procedimiento de cada línea.
- Registrar peticiones y/o incidentes para las acciones correctivas o de mejora.
- El resultado del análisis de los problemas será notificado a las partes interesadas.

11. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- SGS.POL.04 Política General de Gestión de Problemas
- SGS.POL.06 Política General de Gestión de Cambios
- ISO.POL.03 Problemas ISO
- ISO.P.03 Manejo de Problemas

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
	SGS.P.12 GESTIÓN DE PROBLEMAS	Version: 02
		Fecha: 06/01/2017
		Página 8 de 8

- HD.POL.04 Política Específica de Gestión de Problemas
- HD.P.38 Registro y Clasificación de Problema
- HD.P.39 Investigación y Diagnóstico de Problema
- HD.P.49 Análisis de causa raíz
- HD.P.40 Análisis de causa raíz
- HD.1.16 Instructivo de Análisis de Problemas
- STE.POL.04 Lineamientos de Gestión de Problemas
- STE.P.32 Gestión de Problemas*


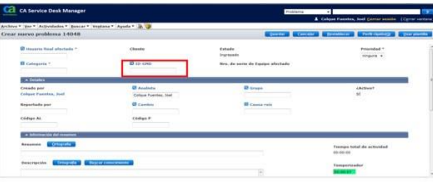
Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

STE.P.32 Gestión de Problemas.

GMD		PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
		STE.P.32 GESTION DE PROBLEMAS	Versión: 01 Fecha: 16/01/2017 Página 1 de 5
TABLA DE CONTENIDOS			
1	OBJETIVO	2	
2	MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	2	
3	ALCANCE	2	
4	REGISTRO DE PROBLEMA	3	
5	BASE DEL CONOCIMIENTO	4	
6	DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	5	

GMD		PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
		STE.P.32 GESTION DE PROBLEMAS	Versión: 01 Fecha: 16/01/2017 Página 2 de 5
1 OBJETIVO			
Identificar la causa raíz de los problemas después de generarse los incidentes.			
2 MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES			
ROLES	DESCRIPCION	ASIGNADO	
PROPIETARIO DEL PROCESO	Diseñar y mejorar el proceso. Además, de educar e incentivar su cumplimiento.	Propietario del Proceso	
ANALISTA DE PROBLEMAS	Apoya en el registro, reportes y seguimiento de los tickets problemas.	Analista de Tecnología	
ANALISTA DE PROCESOS	Documenta las acciones realizadas como los índices, descartes y conclusiones. Publicar los documentos.	Analista de Tecnología Senior	
GESTOR DE PROBLEMAS	Verificar y Aprobar los documentos generados.	Jefe de Contratos de Tecnología y/o Analista Tecnología	
RESOLUTOR	Investigar y diagnosticar los problemas identificados. Encontrar la causa-raíz de los problemas y la solución de los mismos. Evaluar las alternativas de solución para la solución de los errores conocidos. Resuelve el problema e indica las acciones realizadas como los índices, descartes y conclusiones.	Especialistas de Servicios de Tecnología y Técnico de Soporte.	
COMITE DE PROBLEMAS	Grupo de expertos con el objetivo de encontrar la causa raíz de un problema.	Especialistas de Servicios de Tecnología, Técnico de Soporte de Servicio, Proveedores, pares y Analista de Procesos	
3 ALCANCE			
Este procedimiento describe los pasos a seguir para el registro del ticket problema hasta su cierre.			

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

GMD		PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
		STE.P.32 GESTION DE PROBLEMAS	Versión: 01 Fecha: 16/01/2017 Página 3 de 5
4 REGISTRO DE PROBLEMA			
El inicio del proceso es el Registro del Problema Identificado. A continuación los pasos necesarios para registrar un ticket de problema.			
1. El usuario ingresa al CA Service Desk Manager a través de la URL http://172.24.1.33:ca-service-desk-manager para el inicio de sesión se coloca el usuario y contraseña de red de cada usuario, tal como se muestra en el Gráfico 01.			
 <p>Gráfico 01</p>			
2. El Analista de Problemas una vez registra un problema a través de la opción 'Archivo' del menú de la pestaña 'Service Desk'. El campo ID GMD (Elemento de Configuración) nos indica el activo afectado. Este activo se encuentra asociado con el proyecto seleccionado en la parte superior.			
			
3. La prioridad del ticket problema se define de acuerdo a la matriz urgencia-impacto indicada en la STE.POL.04 Lineamientos de Gestión de Problemas			
4. El campo 'Categoría' nos mostrará una lista de categorías previamente cargadas de acuerdo al catálogo y portafolio de servicio.			
5. El campo 'Usuario Final Afectado'			
<p>Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.</p>			

GMD		PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
		STE.P.32 GESTION DE PROBLEMAS	Versión: 01 Fecha: 16/01/2017 Página 4 de 5
6. El campo 'Analista' muestra el nombre del Resolutor del Problema.			
7. El campo 'Grupo Resolutor' muestra al grupo solucionador al cual pertenece el Resolutor seleccionado.			
8. El campo 'Resumen' nos permite ingresar una breve descripción del problema.			
9. El campo 'Descripción' nos invita a colocar mayor detalle en relación al resumen del problema.			
10. El campo 'Causa Raíz' permite seleccionar una posible Causa del Problema.			
Si la afectación identificada no es un problema, entonces se procede a generar un Registro de Incidente de acuerdo al procedimiento STE.P.31 Gestión de Incidentes y Requerimientos, en el cual se documenta las razones por las cuales esta afectación del servicio no es un problema.			
La matriz de escalamiento se encuentra definida en la política STE.POL.04 Lineamientos de Gestión de Problemas			
5 ANALISIS DE LA CAUSA RAZA			
Esta parte del procedimiento se ejecuta durante la reunión programada con el Comité de Problemas. El moderador de la reunión es el Analista de Procesos. Los resultados de la reunión se resguardan en un Acta de Comité, utilizando el formato STE.F.42 Acta de Reunión.			
11. El Analista de Procesos toma asistencia de los participantes del Comité de Problemas. De manera simultánea, busca en la pestaña de 'Conocimiento' del Service Desk si existe la causa raíz y solución al problema.			
12. Si el problema existe en la BD de conocimiento del Service Desk, entonces se valida con el Comité de Problemas. Si el Comité de Problemas certifica que la causa raíz y solución encontrada es la respuesta al Problema, se procede a dar por concluida la reunión y se cierra el Acta de Reunión generada con las acciones realizadas. Además, se procede a actualizar el registro de problema documentando lo encontrado.			
13. Si el problema NO se encuentra en la BD de conocimiento del Service Desk, entonces el Analista de Procesos procede a ejecutar la herramienta de calidad SGL.F.06, Análisis de los Cinco Porqués con el resolutor (es). Luego de ejecutar la herramienta de calidad se determina si la causa raíz fue encontrada.			
14. Finalmente, cuando se encuentra la causa raíz del problema se procede a documentarla, así como las acciones correctivas que nos proporcionen la solución permanente al problema en la BD de conocimiento del Service Desk. Esto se realiza durante el Comité de Problemas.			
15. La eficacia de la resolución del problema es monitorizada y revisada por el Gestor de Problemas, e informa si fue exitosa.			
16. El Gestor de Problemas valida y aprueba el documento, para que el Analista de Procesos proceda a publicarlo.			
17. Finalmente es almacenado el acta de Comité en el Service Desk, en el mismo ticket de problema.			
Nota: Si el ticket del problema requiere cambios en un ID-GMD (Elemento de configuración) se procederá a generar un ticket de cambio para su resolución.			
6 INTEGRANTES DEL COMITÉ DE PROBLEMAS			
Los integrantes del comité de problemas deben ser:			
<p>Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.</p>			

	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
	STE.P.32 GESTION DE PROBLEMAS	Versión: 01
		Fecha: 16/01/2017 Página 5 de 5

- Analista de Procesos
- Especialista de Servicios y Técnico de Soporte y/o Proveedores
- Pares con conocimientos en el problema


7 DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- STE.POL.04 Lineamientos de Gestión de Problemas
- STE.P.31 Gestión de Incidentes y Requerimientos
- STE.POL.04 Lineamientos de Gestión de Problemas.
- GP.F.14 Acta de Reunión
- SGI.F.06. Análisis de los Cinco Porqué

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.

ENTREGABLE:

SGIF.06 Análisis de los Cinco Por Qué.

	SGI.F06 Análisis de los Cinco Por Qué	USO INTERNO Versión: 01 05/01/2015 Página 1 de 2
---	--	--

Registro de Datos del problema a analizar

ID	Área	Nombre del Responsable	Categoría
J8132	Help Desk	Fernando Sanchez	

Por Qué?

Por Qué?

Por Qué?

Por Qué?

Por Qué?

Por Qué?

1. Identificar el Problema
Hoja humeda
2. Identificar la causa del Problema 1
Ambiente humedo (corrientes de aire frio)
3. Identificar la causa del Problema 2
Exposición del aire acondicionado
4. Identificar la causa del Problema 3
Enfriamiento directo hacia el equipo y hoja
5. Identificar la causa del Problema 4
Ubicación donde se encuentran
6. Identificar la causa del Problema 5
Mala ubicación de la impresora, así como el suministro (hoja)

Solución

Acciones a tomar		
Descripción	Responsable	Fecha compromiso
Reubicación de impresora	Franck Hernandez	11/06/2016

Fecha			
V'B' Responsable del Área		V'B' Gestión de Calidad	

**ANEXO 11 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO
20000 – FASE 9.1 CONFIGURACIÓN**

ENTREGABLE:

SGS.P.13 Gestión de la configuración.

GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
		Versión: 02 Fecha: 06/01/2017 Página 1 de 7

INDICE

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	2
4. RESPONSABILIDADES	2
5. PROCESO	3
a) Gestión de la Configuración	3
b) Registro, Actualización y Eliminación de CIs	4
c) Control Interno	5
6. CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE CIs	6
a) Registro o Eliminación de CIs	6
b) Actualización de CIs (CIs Existentes)	6
7. DIFUSIÓN POR CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN O ELIMINACIÓN DE CIs	6
8. MUESTREO	6
9. PREPARACIÓN DE INFORME	7
10. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	7

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
		Versión: 02 Fecha: 06/01/2017 Página 2 de 7

- OBJETIVO**
Definir y controlar los componentes de la infraestructura y servicios; así como, mantener información actualizada desde su recepción hasta su retirada. Se debe asegurar que ningún CI sea añadido, modificado, reemplazado o eliminado sin el control adecuado.
- ALCANCE**
Administración y control de todos los CIs registrados en la CMDB.
- TERMINOS Y DEFINICIONES**
 - Peticion de servicio:** Es solicitud de información, asesoramiento, acceso a un servicio u otra demanda dentro del alcance del servicio, por parte de un usuario.
 - Base de Datos de Configuración (CMDB):** Repositorio donde se almacenan los CIs lógicos y físicos (atributos y relaciones).
 - Elemento de Configuración (CI):** Componente de la infraestructura de TI necesario para brindar un servicio.
 - Muestra:** Porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla representativa del mismo. Se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma.

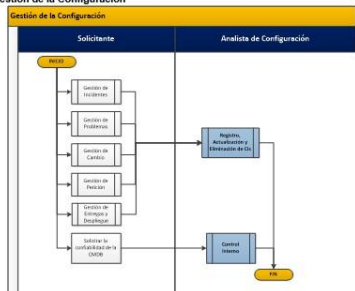
4. RESPONSABILIDADES	
ROLES	DESCRIPCION
Propietario del Proceso	Dueño del proceso. Se encarga de diseñar, ejecutar y mejorar el proceso de Gestión de Configuración. Educar a todos los involucrados en el proceso e incentivar su cumplimiento.
Propietario del CI	Responsable del CI. Proporciona la información exacta sobre las características y estado del CI.
Analista de Configuración	Registra los cambios que se produzcan en la CMDB (nuevos CI, desactivaciones de CI y actualizaciones de los mismos). Proporciona reportes relacionados con el proceso. Asegura la confiabilidad de la información.
Gestor de Cumplimiento	Planea y ejecuta las verificaciones. Declara y contribuye a corregir las desviaciones encontradas.
Jefe de Configuración	Consolida los defectos encontrados en el proceso en cada una de sus unidades de servicio. Asegura la operación del manejo de los CI.
Supervisión de Configuración	Controla, dirige y toma decisiones para garantizar el cumplimiento del proceso de configuración en su área y/o proyecto.
Solicitante	Persona involucrada con el proceso de configuración que se manifiesta a través de un requerimiento, incidente, cambio o entrega de servicio.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
		Versión: 02 Fecha: 06/01/2017 Página 3 de 7

5. PROCESO

a) Gestión de la Configuración

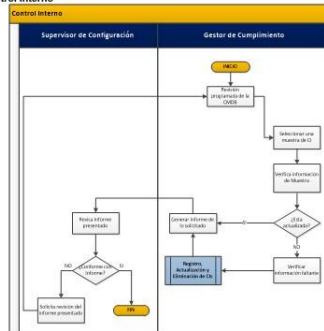


- Gestión de Incidente**
Proceso en el cual se gestionan todos los incidentes presentados y solicitan una modificación en el CI que están trabajando ya sea un cambio de ubicación, un estado, un usuario, etc.
- Gestión de Problemas**
Proceso en el cual se gestionan todos los problemas presentados y solicitan una modificación en el CI que están trabajando ya sea un cambio de ubicación, un estado, un usuario, etc.
- Gestión de Cambio**
Proceso en el cual se gestionan todos los cambios presentados y solicitan una modificación en el CI que están trabajando ya sea un cambio de ubicación, un estado, un usuario, etc.
- Gestión de Peticion**
Proceso en el cual se gestionan todas las peticiones presentadas y solicitan una modificación en el CI que están trabajando ya sea un cambio de ubicación, un estado, un usuario, etc.
- Gestión de Entregas y Despliegue**
Proceso en el cual se gestionan todas las entregas presentadas y solicitan una modificación en el CI que están trabajando ya sea un cambio de ubicación, un estado, un usuario, etc.
- Solicitar la confiabilidad de la CMDB**
El Solicitante requiere verificar si la información que se encuentra en la CMDB se encuentra actualizada, ésta es verificada a través del proceso Control Interno.
- Registro, Actualización y Eliminación de CIs**
Proceso en el cual el Analista de Configuración ejecuta el registro, actualización o eliminación de los CI en forma masiva o unitaria, según lo requerido.
- Control Interno**
Proceso en el cual el Analista de Configuración verifica que la información registrada en la CMDB se encuentra actualizada y mantiene informado sobre la confiabilidad de ésta. De no estar actualizada, se ejecutan los pasos necesarios para mantener la información siempre actualizada.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
		Versión: 02 Fecha: 06/01/2017 Página 5 de 7


c) Control Interno



- Revisión programada de la CMDB**
El Gestor de Cumplimiento inicia cuando se cuenta con una revisión programada o se le solicita expresamente, para validar que la información que se tiene en la CMDB esté actualizada.
- Seleccionar una muestra de CI (sección 8. MUESTREO)**
El Gestor de Cumplimiento selecciona una muestra de la CMDB.
- Verifica Información de Muestra**
El Gestor de Cumplimiento verifica si la información contenida en la muestra está actualizada.
- ¿Está actualizada?**
 - Si es SI, procede con Generar informe de lo solicitado.
 - Si es NO, procede con Verificar información faltante.
- Verificar información faltante**
El Gestor de Cumplimiento identifica las inconsistencias en la muestra y sigue con b) Registro, Actualización y Eliminación de CIs para que se puedan subsanar las inconsistencias.
- Generar informe de lo solicitado (sección 9. PREPARACIÓN DE INFORME)**
El Gestor de Cumplimiento genera un informe sobre la muestra y lo presenta al Supervisor de Configuración.
- Revisa Informe Presentado**
El Supervisor de Configuración revisa el informe para validar la confiabilidad de la CMDB.
- ¿Conforme con informe? (El Supervisor de Configuración verifica para dar conformidad)**
 - Si es SI, finaliza el proceso.
 - Si es NO, se procede con Solicita revisión del informe presentado.
- Solicita revisión del informe presentado**
El Supervisor de Configuración solicita que se verifique informe e inicia nuevamente el proceso.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

ENTREGABLE:

	GMD	PROCESOS DE GESTIÓN SGS.P.13 GESTIÓN DE LA CONFIGURACION	USO INTERNO Versión: 02 Fecha: 06/01/2017 Página 6 de 7
---	------------	--	---

6. CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE CIs
Describe la gestión de un CI nuevo o existente según tipo de solicitud.

a) **Registro o Eliminación de CIs**

- 1) El Solicitante es responsable del completado de los campos, según la política de cada línea.
- 2) El Analista de Configuración verifica la validez de los campos y las aprobaciones requeridas.
 - Si verifica que los datos proporcionados son válidos, continúa con el flujo del proceso.
 - Si verifica que no son válidos o no tiene las aprobaciones requeridas, informa al Solicitante para que complete los campos faltantes.
- 3) En el caso que los datos sean válidos, el Analista de Configuración ingresa la solicitud de registro del CI en la herramienta usada para cada línea.

b) **Actualización de CIs (CI Existente)**

- 1) El Solicitante es responsable de la correcta actualización de los campos modificados, según la política de cada línea.
- 2) El Analista de Configuración verifica la validez de los campos y las aprobaciones requeridas.
 - Si verifica que los datos proporcionados son válidos, continúa con el flujo del proceso.
 - Si verifica que no son válidos o no tiene las aprobaciones requeridas, informa al Solicitante para que complete la información faltante.
- 3) Si los datos son válidos, el Analista guarda evidencia de la versión actual del CI e ingresa la solicitud de actualización del CI en la herramienta usada para cada línea.

En todos los casos, se informa a las partes interesadas de acuerdo a lo indicado en la sección 7. **DIFUSION POR CREACION, ACTUALIZACIÓN O ELIMINACIÓN DE CIs.**

7. DIFUSION POR CREACION, ACTUALIZACIÓN O ELIMINACIÓN DE CIs.
Describe la forma de difusión del registro, actualización o eliminación en la CMDb.

a) El Analista de Configuración prepara la información que enviará a los interesados sobre los cambios realizados en los CIs. Los campos de carácter obligatorio son:

- a. Nombre de CI
- b. Modificación realizada o campo modificado
- c. Fecha de Modificación
- d. Estado anterior CI
- e. Motivo por el cual se realizó la modificación

Las políticas para cada línea pueden especificar campos adicionales.

b) El Analista de Configuración, según la política de cada línea, define el canal que utilizará para informar a las partes interesadas la modificación realizada. Los posibles canales son:


- a. Correo Electrónico
- b. Teléfono
- c. Mensaje de difusión IVR
- d. Mensaje de texto o multimedia
- e. Tablero Electrónico
- f. Pizarra
- g. Sistema de Registro de Tickets

Las políticas para cada línea pueden especificar otros canales.

c) Se obtiene la confirmación o acuse de recibo de las partes interesadas de acuerdo a lo indicado en la política de cada línea.

8. MUESTREO
Describe la forma en la cual se verifica la información requerida para el control interno, la elección de la muestra que lo evidencia y la verificación de dicha muestra.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos e en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las instrucciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

	GMD	PROCESOS DE GESTIÓN SGS.P.13 GESTIÓN DE LA CONFIGURACION	USO INTERNO Versión: 02 Fecha: 06/01/2017 Página 7 de 7
---	------------	--	---

a) La muestra se tomará a partir del método seleccionado según la política de cada línea.

b) Se debe asegurar que la muestra seleccionada no contenga elementos repetitivos de acuerdo a la frecuencia establecido en la política interna de cada línea.

c) Se registra la evidencia de los CIs que han sido seleccionados para el control interno, así como, el cálculo realizado para determinar dichos elementos.

d) Una vez seleccionada la muestra, se verifica lo siguiente:

- La existencia del CI
- El estado del CI debe ser el correcto
- El último cambio suscitado en el CI debe contar con evidencia.
- La relación entre los CI debe ser la correcta
- El propietario del CI debe ser el correcto
- Todos los campos mandatorios del CI, según política, deben estar completos

Las políticas para cada línea pueden especificar verificaciones adicionales.
Después de esto, el Gestor de Cumplimiento realiza un informe con los resultados obtenidos.

9. PREPARACIÓN DE INFORME
Describe la elaboración del informe del control interno y revisión de dicho informe.

a) El Gestor de Cumplimiento realiza las verificaciones indicadas en la sección 8. **MUESTREO** para comprobar si la muestra seleccionada se encuentra correcta.

- Si no es correcta, identificar la información faltante/inconsistente. Luego, realizar las modificaciones necesarias conforme a la sección 6. **CREACION, ACTUALIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE CIs** y elaborar un informe de acuerdo a lo encontrado.
- Si la información es correcta, se genera un informe de acuerdo a lo encontrado.

b) El informe es presentado al Supervisor de Configuración, quien lo revisa y brinda o no la conformidad al mismo.

- Si no se encuentra conforme con el informe presentado, solicita una nueva revisión de la CMDb e inicia el proceso de Control Interno nuevamente.
- Si se encuentra conforme con el informe presentado, finaliza el proceso.

El informe es guardado como evidencia del proceso de Control Interno.

10. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- SGS.P.44 Modelo de Gobernabilidad de Gestión de Configuración
- SGS.POL.05 Política General de Gestión de la Configuración
- ISO.POL.07 Gestión de la Configuración
- HD.POL.05 Política Específica de Gestión de la Configuración
- STE.P.33 Gestión de Configuración

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos e en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las instrucciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

SGS.P.44 Modelo de gobernabilidad de gestión de la configuración.

ENTREGABLE:

PROCESOS DE GESTIÓN
SGS.P.44 MODELO DE GOBERNABILIDAD DE GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN

RESTRINGIDO
 Versión: 01
 Fecha: 05/01/2015
 Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Manejar de manera adecuada la Gestión de Configuración con la finalidad asegurar el control, registro, información, auditoría y verificación de los CIs y los activos que estos asocian.

2. MODELAMIENTO DE LA CMDB

Con la finalidad de asegurar una pronta respuesta para las áreas de servicio de Mesa de Ayuda y Data Center se utiliza una CMDB del tipo federada. Este tipo de CMDB consiste en contar con más de una CMDB que proporcione información de los CIs que nos permita contar con la información asociada de los CIs así como los registros asociados de los procesos de Resolución, y Entrega y Despliegue de una manera eficiente y eficaz.

Las ventajas de disponer de un sistema federado de CMDB son las siguientes:

1. Se puede dar mantenimiento a cualquiera de las CMDB sin ocasionar una indisponibilidad total de los CIs.
2. Los registros de los procesos de Resolución y Entrega y Despliegue si es que requieren ser migrados y auditados pueden ser tratados de manera separada sin ocasionar disrupción de los servicios tanto de Help Desk como del Data Center.
3. El modelamiento de las relaciones entre los CIs es independiente para cada área según sus necesidades.

Las CMDBs que están diseñadas para cada área se encuentran definidas y detalladas en los documentos Diseño de la CMDB de Help Desk.doc y Diseño de la CMDB de Data Center.doc.

Los escenarios posibles que contempla la gestión de Configuración son los siguientes:

- Help Desk: Cuando se ofrece el servicio de Help Desk solamente.
- Data Center: Cuando se ofrece el servicio de Data Center solamente.
- Help Desk y Data Center: Cuando se ofrecen los dos servicios de manera integral.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las indicaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

PROCESOS DE GESTIÓN
SGS.P.44 MODELO DE GOBERNABILIDAD DE GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN

RESTRINGIDO
 Versión: 01
 Fecha: 05/01/2015
 Página 2 de 5

Los tres escenarios tienen consideraciones con respecto a los niveles de servicios, gestión de activos CMDB, e interacción de los procesos de resolución y control. La tabla 01 describe las consideraciones a tomar en cuenta por cada uno de los escenarios:

HELP DESK	DATA CENTER	HELP DESK + DATA CENTER
1. GMD OFRECE 2 SERVICIOS BAJO CONTRATOS DIFERENTES 2. EL DATA CENTER ES UN PROVEEDOR PARA EL SERVICIO DE HELP DESK 3. LA INTERACCIÓN ENTRE LAS ÁREAS PARA EL MANEJO DE LOS NIVELES DE SERVICIO SE REALIZA A TRAVÉS DE LOS OLA 4. LA CMDB ESTÁ ORIENTADA A LOS CIs QUE FORMAN PARTE DEL SERVICIO DE HELP DESK 5. LA GESTIÓN DE RESOLUCIÓN PARA LOS ACTIVOS DEL DATA CENTER SON ATENDIDOS A TRAVÉS DE UNA BD DE ACTIVOS.	1. HELP DESK ES UN CLIENTE DEL DATA CENTER 2. LA INTERACCIÓN ENTRE LAS ÁREAS PARA EL MANEJO DE LOS NIVELES DE SERVICIO SE REALIZA A TRAVÉS DE LOS OLA 3. LA CMDB ESTÁ ORIENTADA A LOS CIs QUE FORMAN PARTE DEL SERVICIO DEL DATA CENTER 4. LA GESTIÓN DE RESOLUCIÓN, ENTREGA Y CONTROL NO ESTÁ CARGO DE GMD. 5. EL SERVICIO DE DATA CENTER SE OFRECE A NIVEL DE MANEJO DE LA OPERACIÓN Y/O CAPA DE ADMINISTRACIÓN 6. LA INTERACCIÓN ENTRE EL PROVEEDOR O CLIENTE CON GMD A TRAVÉS DE UCI O OLA 7. LA CMDB ESTÁ BAJO LA ADMINISTRACIÓN DEL PROVEEDOR O CLIENTE 8. GMD CUENTA CON UNA BASE DE ACTIVOS PARA EL MANEJO DEL SERVICIO.	1. GMD OFRECE UN SOLO CONTRATO POR LOS 2 SERVICIOS CON LO CUAL SE CUENTA CON UN CENTRO DE SERVICIOS 2. UNA OPCIÓN POSIBLE ES CONTAR CON 2 SISTEMAS DE RESOLUCIÓN, ENTREGA Y CONTROL, UNO PARA HELP DESK Y OTRO PARA EL DATA CENTER 3. SE CUENTA CON 2 CMDBs 4. HELP DESK CUENTA CON UNA BASE DE ACTIVOS DEL DATA CENTER PARA ESTABLECER LA ASOCIACIÓN CON LA CMDB DEL DATA CENTER 5. HELP DESK DENTRO DE SU GESTIÓN CUENTA COMO PROVEEDOR AL DATA CENTER 6. LA INTERACCIÓN ENTRE LAS ÁREAS PARA EL MANEJO DE LOS NIVELES DE SERVICIO SE REALIZA A TRAVÉS DE OLA 7. LA INTERACCIÓN ENTRE LAS ÁREAS PARA EL MANEJO DE LOS NIVELES DE SERVICIO CON EL CLIENTE SE REALIZA A TRAVÉS DE OLA

Tabla 01

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las indicaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

PROCESOS DE GESTIÓN
SGS.P.44 MODELO DE GOBERNABILIDAD DE GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN

RESTRINGIDO
 Versión: 01
 Fecha: 05/01/2015
 Página 3 de 5

3. ORGANIGRAMA DE GOBIERNO – MOF

Para mantener el control y desplegar las acciones de mejora se plantea un organigrama que permita facilitar el manejo de las CMDBs y el control del proceso de Configuración. El organigrama para la gestión de Configuración es el siguiente:

ROLES	DESCRIPCIÓN
Propietario del CI	Responsable del CI. Es quien nos proporciona la información exacta sobre las características y estado del CI.
Analista de Configuración	Registra los cambios que se produzcan en la CMDB, estos cambios pueden ser: nuevos CI, desactivaciones de CI y actualizaciones de los mismos. Por otro lado, proporcionan los reportes, relacionados con el proceso, que se requieran. Además, asegura la confiabilidad de la información.
Gestor de Cumplimiento	Planea y ejecuta las verificaciones así como declara y contribuye a corregir las desviaciones encontradas.
Propietario del Proceso	Dueño del proceso y se encarga de diseñar, ejecutar y mejorar el proceso de Gestión de Configuración. Además tiene como función educar a todos los involucrados en el proceso, así como incentivar su cumplimiento.
Jefe de Configuración	Se encarga de consolidar los defectos encontrados en el proceso en cada una de sus unidades de servicio. Además de asegurar la operación que corresponde al manejo de los CI.
Supervisión de Configuración	Controla, dirige y toma decisiones para garantizar el cumplimiento del proceso de configuración en su área y/o proyecto.
Solicitante	Cualquier persona involucrada con el proceso de configuración del área y/o proyecto que se manifiesta a través de un requerimiento, incidente, cambio y/o entrega de servicio.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las indicaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

PROCESOS DE GESTIÓN
SGS.P.44 MODELO DE GOBERNABILIDAD DE GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN

RESTRINGIDO
 Versión: 01
 Fecha: 05/01/2015
 Página 4 de 5

4. GOBERNACION DE LA CMS

El Propietario del Proceso sostiene reuniones periódicas, las cuales son coordinadas previamente con los Jefes de Configuración de los Servicios Data Center y Help Desk. En esta reunión se revisan, evalúan y analizan las métricas de eficiencia y eficacia del proceso así como las observaciones, recomendaciones y oportunidades de mejora del proceso. La evidencia del cumplimiento de las reuniones son las Actas de Reunión con los acuerdos realizados así como el Cronograma de Reuniones. Las actas de reunión utilizan los documentos referenciados en el procedimiento ISO.P.08 Manejo de Configuración.

De igual manera, los Jefes de Configuración sostienen reuniones con los Supervisores de Configuración de sus áreas y/o proyectos de manera periódica con la finalidad de obtener información del día a día que permita comprender cómo el proceso contribuye o impacta en la operación.

El Supervisor de Configuración recolecta, consolida, verifica y asegura la información con datos estadísticos, registros y análisis de su Equipo de Configuración con la finalidad de sostener la reunión con sus Jefes de Configuración correspondientes.

5. DIFUSIÓN, CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO CONTINUO

La gestión de Configuración, para mantener las CMDBs disponibles y con un nivel de confiabilidad adecuado, se fundamenta en la concientización del conocimiento del proceso y todas las actividades operativas que ello involucra, para lo cual establece una estrategia de Difusión, Capacitación y Entrenamiento de manera continua. La estrategia está constituida por tres anillos que son los siguientes:

1er Anillo: Se realiza capacitaciones completas sobre el flujo de proceso y actividades operativas de manera detallada, además de evaluaciones de forma periódica que aseguren que las personas involucradas conozcan con exactitud qué rol desempeñan. Los colaboradores que pertenecen a este anillo son todos los profesionales que de manera directa son parte del proceso de Configuración, tales como los Analistas de Configuración, Gestores de Cumplimiento, Supervisores y Jefes de Configuración. Finalmente, se recibe feedback directo de todos los integrantes como insumo para las mejoras al proceso.

2do Anillo: Se realiza capacitaciones focalizadas por las funciones que tienen que realizar los colaboradores que de alguna manera contribuyen en mantener las CMDBs con información confiable. Además, se informa la importancia de su participación y del proceso dentro de todo el ciclo del servicio. Estas capacitaciones también se realizan de manera continua y son evaluadas para conocer en qué temas y herramientas se debe realizar las mejoras necesarias. Los participantes de este anillo son los grupos de Gerentes de Servicio, Gerentes de Proyecto, Jefes de Proyectos, Supervisores de Proyecto, Jefes de Áreas, Supervisores de Áreas, Especialistas, Administradores, Analistas de Mesa de Ayuda, Operadores y Proveedores que operan de manera directa partes críticas de nuestra Operación y que conforman parte fundamental del ciclo del servicio.

3er Anillo: Se realiza presentaciones generales de la importancia del proceso, así como del cumplimiento de su política con la finalidad de concientizar a los involucrados. Los participantes de este anillo son los Gerentes de Línea, Alta Gerencia, Clientes, Comerciales y Socios Estratégicos de GMD.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las indicaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.



6. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- HD.P.47 Documento de diseño de CMDB Help desk
- ISO.P.08 Manejo de Configuración
- GP.F.14 Acta de reunión
- HD.F.39 Cronograma de Reuniones de Configuración

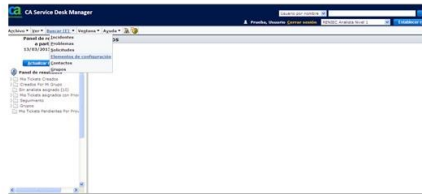
Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión concuerda con el listado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destaque la copia para anular su uso indebido. El incumplimiento de las instrucciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

ENTREGABLE:

STE.I.21 Registro y búsqueda de CI's.

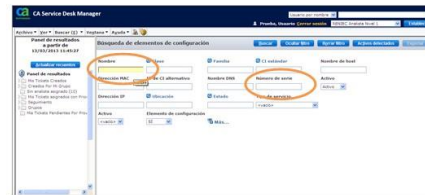
I. Búsqueda de CI's

- Para buscar el tipo de Prioridad de un activo, ingresar a Buscar/Elementos de Configuración

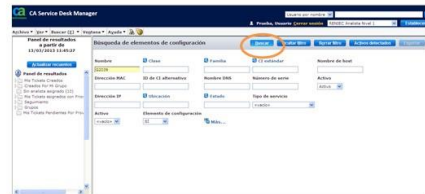


- Aparecerá la pantalla de Búsqueda de Elementos de Configuración, tienen diversos modos de búsqueda:
 - Nombre: El código del CI, es decir el ID - GMD.
 - Número de Serie: Por el Nro. de serie del CI.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista muestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.

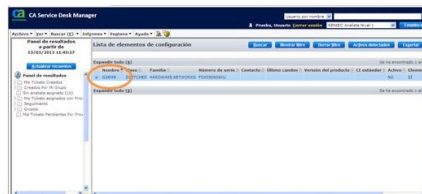


- Ingresar el ID -GMD o Nro. de Serie del Elemento de Configuración y presionar el botón "Buscar"

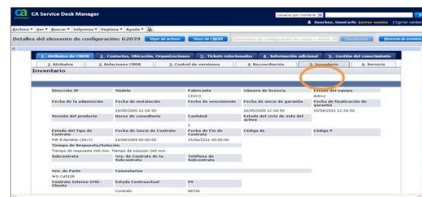


- Se mostrará la siguiente pantalla, y colocar el cursor en el Nro. de ID-GMD y hacer clic, para ver el detalle del CI:

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista muestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.



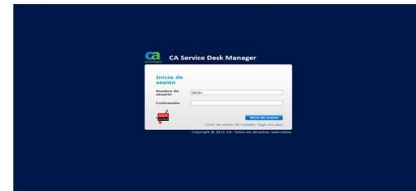
- Se muestra la siguiente pantalla con los detalles del Elemento de Configuración, e ingresar al TAB 5_INVENTARIO, en el cual se muestra el Inventario del ticket.



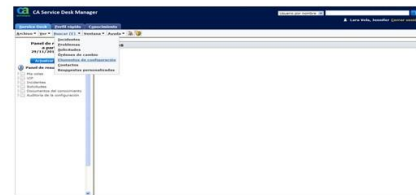
Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista muestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.

II. Registro de CI's

- Ingresar a la dirección del Service Desk, <http://172.24.1.33/CAIsd/pdmweb.exe>



- Ir a la opción Buscar/Elementos de configuración.



Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista muestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.

ENTREGABLE:

	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
	STE.I.21 Registro y <u>Busqueda</u> de CIs	Versión: 01 Fecha: 16/01/2017 Página 5 de 7

- Presionar la opción Crear Nuevo

- Se abrirá una nueva ventana. Ingresar los datos del nuevo CI y presionar el botón "Continuar". El tipo de CI (Hardware o Contrato) dependerá de la clase elegida.
Nota: Los datos mínimos necesarios para crear un CI son nombre y clase (marcados con un asterisco en la pantalla). El nombre y número de serie deben ser únicos.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.

	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
	STE.I.21 Registro y <u>Busqueda</u> de CIs	Versión: 01 Fecha: 16/01/2017 Página 6 de 7

- Se mostrará la siguiente pantalla, donde se podrán completar los datos del CI. Un CI tiene distintos datos agrupados por tabs. Los tabs principales son de color azul oscuro y los tabs secundarios son de color gris claro.

El tab de inventario muestra los campos básicos y campos personalizados

- El tab Servicio muestra los datos de Organización responsable (Cliente) y prioridad.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.

	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
	STE.I.21 Registro y <u>Busqueda</u> de CIs	Versión: 01 Fecha: 16/01/2017 Página 7 de 7

- Una vez guardado el CI, ya se pueden crear relaciones con otro CI desde el tab Relaciones CMDB.


Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.


ENTREGABLE:

STE.F.40 Formato de Carga de CI's.

[illegible]

ENTREGABLE: STE.P.33 Gestión de la configuración.


 GMD	PROCESOS DE GESTIÓN STE.P.33 GESTION DE CONFIGURACION	USO INTERNO Versión: 01 Fecha: 16/01/2017 Página 1 de 3
TABLA DE CONTENIDOS		
1	OBJETIVO	2
2	MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	2
3	ALCANCE	3
4	REGISTRO DE LOS CI'S	3
5	AUDITORIA DE LA CMDB	3
6	DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	3
<small>Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.</small>		

 GMD	PROCESOS DE GESTIÓN STE.P.33 GESTION DE CONFIGURACION	USO INTERNO Versión: 01 Fecha: 16/01/2017 Página 2 de 3												
1 OBJETIVO														
Mantener los elementos de configuración (CI's) registrados y actualizados en la herramienta de gestión de Servicios de Tecnología.														
2 MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ROLES</th><th>DESCRIPCIÓN</th><th>ASIGNADO</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PROPIETARIO DEL PROCESO</td><td>Diseñar y mejorar el proceso. Además, de educar e incentivar su cumplimiento.</td><td>Propietario del Proceso.</td></tr> <tr> <td>ANALISTA DE CONFIGURACION</td><td>Registra y actualiza los elementos de configuración en la herramienta de gestión.</td><td>Analista de Tecnología/ Área de Implementación I+D</td></tr> <tr> <td>ANALISTA DE ENTREGAS</td><td>Consolidar el formato de carga de elementos de configuración.</td><td>Analista de Tecnología</td></tr> </tbody> </table>	ROLES	DESCRIPCIÓN	ASIGNADO	PROPIETARIO DEL PROCESO	Diseñar y mejorar el proceso. Además, de educar e incentivar su cumplimiento.	Propietario del Proceso.	ANALISTA DE CONFIGURACION	Registra y actualiza los elementos de configuración en la herramienta de gestión.	Analista de Tecnología/ Área de Implementación I+D	ANALISTA DE ENTREGAS	Consolidar el formato de carga de elementos de configuración.	Analista de Tecnología		
ROLES	DESCRIPCIÓN	ASIGNADO												
PROPIETARIO DEL PROCESO	Diseñar y mejorar el proceso. Además, de educar e incentivar su cumplimiento.	Propietario del Proceso.												
ANALISTA DE CONFIGURACION	Registra y actualiza los elementos de configuración en la herramienta de gestión.	Analista de Tecnología/ Área de Implementación I+D												
ANALISTA DE ENTREGAS	Consolidar el formato de carga de elementos de configuración.	Analista de Tecnología												
<small>Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.</small>														

 GMD	PROCESOS DE GESTIÓN STE.P.33 GESTION DE CONFIGURACION	USO INTERNO Versión: 01 Fecha: 16/01/2017 Página 3 de 3
3 ALCANCE		
Este procedimiento tiene como finalidad describir los pasos para el registro de los elementos de configuración de los clientes bajo contrato.		
4 REGISTRO Y ACTUALIZACION DE LOS CI'S		
El analista de entregas se encarga de consolidar la relación de los equipos con sus respectivas características en el STE.F.40 Formato de Carga de CIs, para su posterior ingreso a la herramienta de gestión.		
Para ello se tiene 2 tipos registro:		
<ul style="list-style-type: none"> - Registro Manual: es efectuado por el analista de tecnología. Aplica en el caso de ser menor a 25 CIs. - Registro Masivo: se realiza el requerimiento al área de implementación I+D a través de una web para el ingreso masivo de CIs. Aplica en el caso de ser mayor o igual a 25 CIs. 		
http://ctrivapp.gmd.com.pe/Ctriv/XenApp/site/default.aspx		
Finalmente el Analista de configuración y/o Área de Implementación solicita la validación respectiva al Analista de Entregas.		
5 AUDITORIA DE LA CMDB		
La Auditoría de la CMDB se realizará cada 12 meses. Una vez seleccionada la muestra, se verifica lo siguiente:		
a. La existencia del CI b. El estado del CI debe ser el correcto c. El propietario del CI debe ser el correcto		
El Analista de configuración procede a realizar un informe con los resultados obtenidos.		
Los CI en los que se identifique desviaciones durante el proceso de auditoría interna o en cualquier parte del flujo del proceso serán corregidos.		
6 DOCUMENTACIÓN RELACIONADA		
<ul style="list-style-type: none"> STE F.40 Formato de Carga de CIs 		
<small>Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o al Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar un uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguida conforme a ley.</small>		

ENTREGABLE:

STE.F.32 Inventario de Soporte.

<div>  STE.F.01 Inventario </div>												
Identificador Único	Descripción	Familia	Clase	Estado	Versión de activo	Marca	Número de Serie	Criticidad	Responsable	Propietario	Ubicación	Tipo Cl
STE_SERV_LOG_MDB	Servidor del aplicativo - Service Desk	Aplicación	Service Desk	En Producción	1.0			Alta	ISO - SERVICIOS ADMINISTRADOS	GMD	COT1	Activo
STE_BOXI_APP_001	Servidor del aplicativo - BOXI	Aplicación	Boxi	En Producción	1.0			Alta	ISO - SERVICIOS ADMINISTRADOS	GMD	COT1	Activo
STE_SQL_BD_001	Servidor de base de datos (MSSQL 2008R2)	BaseDatos	SQL_SQL	En Producción	1.0			Alta	ISO - SERVICIOS ADMINISTRADOS	GMD	COT1	Activo
STE_SERV_FIS_001	Servidor fileserver	Servidores	File Server	En Producción	1.0			Baja	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	GMD	COT1	Activo
STE-DESKTOP-02	PCs de analistas de Helpdesk	Personal Computers	Desktop	En Producción	1.0	HP	MXL2501ZHV	Alta	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	GMD	COT4	Activo
STE-DESKTOP-03	PCs de analistas de Helpdesk	Personal Computers	Desktop	En Producción	1.0	HP	MXL2500S14	Alta	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	GMD	COT4	Activo
STE-DESKTOP-01	PCs de analistas	Personal Computers	Desktop	En Producción	1.0	HP	MXL2500S1J	Alta	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	GMD	COT4	Activo
STE-NBOOK-02	Laptops para monitoreo	Personal Computers	Notebook	En Producción	1.0	HP	CNU2518GPV	Alta	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	GMD	COT4	Activo
STE-NBOOK-03	Laptops de técnicos de soporte	Personal Computers	Notebook	En Producción	1.0	HP	CNU320C4YF	Alta	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	GMD	COT4	Activo
STE-NBOOK-04	Laptops de técnicos de soporte	Personal Computers	Notebook	En Producción	1.0	HP	CNU1521C0X	Alta	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	GMD	COT4	Activo
STE-NBOOK-05	Laptops de analistas	Personal Computers	Notebook	En Producción	1.0	LENOVO	R9-OMTF74	Alta	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	GMD	COT4	Activo
STE-NBOOK-06	Laptops de analistas	Personal Computers	Notebook	En Producción	1.0	HP	CNU41686T4	Alta	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	GMD	COT4	Activo
STE-NBOOK-07	Laptops de técnicos de soporte	Personal Computers	Notebook	En Producción	1.0	HP	CNU351D5L0	Alta	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	GMD	COT4	Activo
STE-NBOOK-08	Laptops de técnicos de soporte	Personal Computers	Notebook	En Producción	1.0	HP	CNU418686JQ	Alta	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	GMD	COT4	Activo
STE-NBOOK-09	Laptops de técnicos de soporte	Personal Computers	Notebook	En Producción	1.0	HP	CNU41686KB	Alta	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	GMD	COT4	Activo
STE-NBOOK-10	Laptops de técnicos de soporte	Personal Computers	Notebook	En Producción	1.0	HP	CND2490JMH	Alta	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	GMD	COT4	Activo
STE-NBOOK-11	Laptops de técnicos de soporte	Personal Computers	Notebook	En Producción	1.0	HP	CNU4168CK1	Alta	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	GMD	COT4	Activo
STE-NBOOK-12	Laptops de técnicos de soporte	Personal Computers	Notebook	En Producción	1.0	HP	CNU24691QW	Alta	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	GMD	COT4	Activo
STE-NBOOK-13	Laptops de técnicos de soporte	Personal Computers	Notebook	En Producción	1.0	HP	CNU24691C9	Alta	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	GMD	COT4	Activo
STE-NBOOK-14	Laptops de técnicos de soporte	Personal Computers	Notebook	En Producción	1.0	HP	CNU251BGRD	Alta	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	GMD	COT4	Activo
STE-NBOOK-15	Laptops de técnicos de soporte	Personal Computers	Notebook	En Producción	1.0	HP	CNU251BGRV	Alta	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	GMD	COT4	Activo
STE-NBOOK-01	Laptop de jefe de operaciones	Personal Computers	Notebook	En Producción	1.0	HP	5CG6163P6B	Alta	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	GMD	PT	Activo
STE-PHONEIP-01	Teléfonos IP del personal del servicio	Comunicaciones	Telefono IP	En Producción	1.0	CISCO	FCH17458B5G	Alta	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	GMD	COT4	Activo
STE-PHONEIP-02	Teléfonos IP del personal del servicio	Comunicaciones	Telefono IP	En Producción	1.0	CISCO	INM0719029K	Alta	SERVICIOS DE TECNOLOGIA	GMD	COT4	Activo


ENTREGABLE:

**ANEXO 12 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA
ISO 20000 – FASE 9.2 CAMBIOS**

STE.F.32 Plan de trabajo

[illegible]

ENTREGABLE:

		INVENTARIO DE EQUIPOS					
Item	Tipo	Marca	Modelo	Numero de Serie	ID GMD	Comentarios	Ubicación
1	SERVIDOR FISICO	HP	HP SERVER PROLIANTML110	MX253700PF			
Página 1							Página 2

STE.F.34 Gestión de Cambios.



	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO Versión: 01
	STE.P.34 GESTION DE CAMBIOS	Fecha: 16/01/2017 Página 1 de 7

TABLA DE CONTENIDOS

1	OBJETIVO	2
2	MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	2
3	ALCANCE	2
4	REGISTRO DE CAMBIOS	2
5	EVALUACION DE RIESGO	3
6	PLANIFICACION	4
7	APROBACION DE CAMBIOS NORMALES Y DE EMERGENCIA	5
8	CONVOCATORIA DE COMITÉ DE CAMBIOS Y ENTREGAS	5
9	TRATAMIENTO DE INCIDENTES DURANTE LA IMPLEMENTACION DE UN CAMBIO	6
10	REGULARIZACION DE CAMBIOS DE EMERGENCIA	6
11	CIERRE DE TICKET	6
12	DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	7

*Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley...

	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO Versión: 01
	STE.P.34 GESTION DE CAMBIOS	Fecha: 16/01/2017 Página 2 de 7

1 OBJETIVO

Proporcionar información sobre el tratamiento de cambios asociados a STE.

2 MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES

ROLES	DESCRIPCION	ASIGNADO
PROPIETARIO DEL PROCESO	Diseñar y mejorar el proceso. Además, de educar e incentivar su cumplimiento.	De acuerdo a lo indicado en el plan SGS PL.03 Plan de Gestión de Servicios
USUARIO	Solicitante del pedido de Cambio. Completa el RFC y el análisis de Riesgo	Jefe de Proyecto, Gerente de Proyecto, Analista de Tecnología
GESTOR DE CAMBIOS	Preside el Comité de Cambios y consolida los Cambios.	Jefe de Proyecto, Gerente de Proyecto
LIDER DE CAMBIOS	Desarrolla el cuestionario de Riesgos y convoca a los Grupos Solucionadores.	Jefe de Proyecto, Gerente de Proyecto, Analista de Tecnología
RESOLUTOR	Desarrolla el Plan de Trabajo y realiza la implementación y pruebas.	Especialistas de Servicio
COMITÉ DE CAMBIOS	Responsables de evaluar y aprobar los Planes de Trabajo	Gestor de Cambios, Especialistas de Servicios
APROBADORES	Encargado de aprobar los Cambios de acuerdo al nivel de riesgo.	Gerente de Servicios de Tecnología, Gerente/Jefe de Proyecto, Jefe de Grupo Solucionador, Supervisor de Grupo Solucionador, Analista de Tecnología



3 ALCANCE

Este procedimiento tiene como finalidad describir los pasos desde el registro hasta el cierre de las solicitudes de cambio que se encuentren dentro del alcance de los servicios de tecnología (STE).

4 REGISTRO DE CAMBIOS

El inicio del proceso es el Registro de la solicitud de Cambio. A continuación los pasos necesarios para registrar un Cambio:

*Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley...

 <div> <div>PROCESOS DE GESTION</div> <div>STE.P.34 GESTION DE CAMBIOS</div> </div> <div> <div>USO INTERNO</div> <div>Versión: 01</div> <div>Fecha: 16/01/2017</div> <div>Página 3 de 7</div> </div>	
<p>1. El Jefe de Proyecto, Gerente de Proyecto o Analista de Tecnología solicita el cambio completando el formulario de la herramienta Service Desk. Se deberán completar los siguientes campos</p> <ul style="list-style-type: none"> Proyecto Código Proyecto Lider del Cambio Prioridad Fecha estimada de implementación Categoría Resumen del cambio Descripción del cambio Justificación del cambio CI asociado <p>2. Una vez completada la Orden de Cambio, se requiere analizar el riesgo que implica realizar la implementación del Cambio. La descripción de la actividad Análisis de Riesgo se detalla en el capítulo 5 EVALUACION DE RIESGO.</p> <p>3. Cuando la Orden de Cambio y la Evaluación de Riesgo estén completadas se procede a asignar al Grupo Solucionador. El Usuario cambia el estado del ticket de "Ingresado RFC" a "Pendiente Plan". El responsable del Grupo Solucionador asignará al Especialista.</p> <p>4. La Orden de Cambio contiene otro documento necesario para su atención que es el Plan de Trabajo. El formulario que se utiliza es el STE.F.35 Plan de Trabajo. Las acciones para elaborar el Plan de Trabajo se describen en el capítulo 7 PLANIFICACION.</p> <p>5. El Plan de Trabajo deberá ser cargado en el Service Desk e informar a los aprobadores del Cambio. El Plan de Trabajo no necesariamente se entrega en simultáneo con la Orden de Cambio.</p> <p>6. Las aprobaciones se determinan luego de contar con la Evaluación del Riesgo y el Plan de Trabajo.</p> <p>Durante el tiempo que la Orden de Cambio está siendo registrado, evaluado, planificado y aprobado el Usuario está haciendo el seguimiento para que la información como la Orden de Cambio, Plan de Trabajo y Aprobaciones sean entregadas a tiempo y con información adecuada para que su revisión en el Comité de Cambios sea satisfactoria (sólo en caso sea de riesgo 1).</p> <p>5 EVALUACION DE RIESGO</p> <p>Durante la etapa de Registro de un Cambio que se describió en el capítulo 4 REGISTRO DE UN CAMBIO, el Jefe de Proyecto, Gerente de Proyecto o Analista de Tecnología envía el resultado de la evaluación del riesgo. La evaluación del riesgo se realiza para determinar el nivel de riesgo de la Orden de Cambio. El riesgo de la Orden de Cambio está definido en 4 niveles que van desde 1 que es el más crítico y hasta 4 el más bajo. Para completar la evaluación de riesgo, el Jefe de Proyecto, Gerente de Proyecto o Analista de Tecnología contestará un cuestionario que asignará un puntaje a cada respuesta, el cual resolverá el nivel de riesgo. El cuestionario se encuentra descrito en STE.POL.05 Lineamientos de Gestión de Cambios.</p> <p>Cuando se conoce el tipo de Cambio y Nivel de Riesgo y Grupo Resolutor, se entregará como resultado los aprobadores para la solicitud de Cambio.</p> <p><small>*Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley...</small></p>	
 <div> <div>PROCESOS DE GESTION</div> <div>STE.P.34 GESTION DE CAMBIOS</div> </div> <div> <div>USO INTERNO</div> <div>Versión: 01</div> <div>Fecha: 16/01/2017</div> <div>Página 4 de 7</div> </div>	
<p>6 PLANIFICACION</p> <p>El Plan de Trabajo es completado por el Especialista. El Especialista solicitará las facilidades al Jefe o Gerente de Proyecto para la planificación de las actividades del Plan de Trabajo en los casos que lo requiera, tales como: Aprobaciones de ventanas de Indisponibilidad, coordinación con otros proyectos que puedan ser afectados, disponibilidad de Especialistas y Proveedores para completar el Plan de Trabajo así como reservar su participación en la implementación, y otras actividades que sean necesarias para obtener un Plan de Trabajo adecuado. El Plan de Trabajo planifica las actividades, su secuencia y tiempos. Los requisitos para contar con un Plan de Trabajo exitoso que mitigue los riesgos son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> El Plan de Trabajo debe ser elaborado de acuerdo a los plazos establecidos por el tipo de riesgo que califique el Cambio. Este Plan de Trabajo debe ser adjuntado al ticket de Orden de Cambio. Los tiempos establecidos por cada uno de los niveles de riesgo y tipos de Cambio se encuentran descritos en el documento STE.POL.05 Lineamientos de Gestión de Cambios. Las coordinaciones y confirmación de la participación de los Grupos Solucionadores debe ser confirmadas por los Supervisores y/o Jefes de cada uno de los Grupos Solucionadores. Las actividades en el Plan de Trabajo deben estar descritas de tal manera que el estimado de tiempo que implica hacer cada una de ellas sea de fácil reconocimiento. Las actividades del Plan de Trabajo deben ser un resumen de lo que se va a ejecutar y de su propósito. Los Planes de Trabajo deben tener identificado el responsable de ejecutar cada una de las actividades. Todas las fases del Plan de Trabajo deben ser completadas de manera adecuada. Si alguna actividad no se requiere completar debe contar con la debida justificación técnica. Las fases de un Plan de Trabajo se muestra en el Gráfico 1. <div> <div>01 PREVIAS</div> <div>COORDINACIONES, RESPALDOS, COPIAS, REVISIONES, VERIFICACIONES</div> <div>02 IMPLEMENTACION</div> <div>EJECUCION DE ACTIVIDADES PROPIAS DEL CAMBIO</div> <div>03 POSTERIORES</div> <div>PRUEBAS, EVALUACIONES, VALIDACIONES, EVIDENCIAS</div> <div>04 ROLL BACK</div> <div>ACTIVIDADES PARA REESTABLECER EL SERVICIO A SU ESTADO ORIGINAL</div> <div>Gráfico 1</div> </div> <ol style="list-style-type: none"> En la fase de "Actividades Posteriores" el Especialista debe completar las actividades de validación y verificación. Luego de haber finalizado el Cambio, el Especialista debe indicar que diferencias se presentan en la configuración, es decir el estado anterior y posterior a la implementación o ejecución. Cuando el Plan de Trabajo se encuentre listo, el Especialista se debe asegurar que la versión que se encuentra adjuntada en el ticket sea la versión final del mismo. <p><small>*Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley...</small></p>	

	PROCESOS DE GESTIÓN		USO INTERNO
			Versión: 01
			Fecha: 16/01/2017
	STE.P.34 GESTION DE CAMBIOS		Página 5 de 7

10. Toda la documentación adicional que ayude a sustentar el Plan de Trabajo como Aprobaciones de Clientes, de Jefes o Gerentes de Proyecto, confirmación de la participación de Proveedores, participación de Clientes, etc. son también parte del Plan de Trabajo y en consecuencia deben adjuntarse en el ticket.
11. Una vez que adjunta el Plan de Trabajo, el Especialista cambia el estado del ticket de "Pendiente Plan" a "Por Aprobar".

7 APROBACION DE CAMBIOS NORMALES Y DE EMERGENCIA

Una vez que se obtienen las aprobaciones de la Orden de Cambio, el Jefe de Proyecto, Gerente de Proyecto, Jefe de Grupo Solucionador o Analista de Tecnología, cambia el estado del ticket de "Por Aprobar" a "Pendiente Implementación/Ejecución".

Todo Cambio cuenta con las aprobaciones correspondientes de acuerdo a la Matriz de Aprobaciones descrita en el documento STE.POL.05 Lineamientos de Gestión de Cambios. Las aprobaciones deben ser adjuntadas al ticket correspondiente. Estas aprobaciones son la evidencia de la autorización correspondiente a la Orden de Cambio.

Un Cambio de Emergencia es solicitado cuando se necesita elaborar una implementación/ejecución para solucionar un incidente crítico o problema que va a afectar la continuidad del servicio o los niveles de servicio.

Luego de que ha elaborado su Plan de Trabajo, entonces procede a solicitar las autorizaciones para este Cambio de Emergencia de manera telefónica o verbal si en caso el aprobador se encuentre en sitio. Las aprobaciones que se necesitan para cualquier Cambio de Emergencia se encuentran descritas en STE.POL.05 Lineamientos de Gestión de Cambios.

Luego que se cuenta con las aprobaciones correspondientes entonces se procede a implementar el Cambio de Emergencia.

Al iniciar la ejecución/implementación del cambio, el Especialista cambia el estado del ticket de "Pendiente Implementación/Ejecución" a "En Implementación/Ejecución".

8 CONVOCATORIA DE COMITÉ DE CAMBIOS Y ENTREGAS

El Comité de Cambios y Entregas está programado realizarse a demanda cada vez que se tenga un Cambio con Riesgo 1. El Comité es moderado por el Jefe de Proyecto, Gerente de Proyecto o Analista de Tecnología y dirigido por un representante del Grupo Solucionadores asignado al ticket.

Para asegurar la continuidad del Comité de Cambios los convocados siempre deben tener un segundo miembro que sea el suplente en caso fuerza mayor no puedan asistir el titular.

Los grupos que conforman el Comité de Cambios son los siguientes:

- Equipo de Infraestructura
- Equipo de Software
- Equipo de Networking
- Equipo de Operaciones
- Equipo de Terceros/Fabricantes
- Equipo de Gestión de Proyectos

"Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley..."

	PROCESOS DE GESTIÓN		USO INTERNO
			Versión: 01
			Fecha: 16/01/2017
	STE.P.34 GESTION DE CAMBIOS		Página 6 de 7

Una semana antes de la fecha de implementación, el Jefe de Proyecto, Gerente de Proyecto o Analista de Tecnología enviará una nota recordatoria.

9 TRATAMIENTO DE INCIDENTES DURANTE LA IMPLEMENTACION DE UN CAMBIO

Si durante la implementación de un Cambio se produce un Incidente o Problema entonces se procede a evaluar si la solución se puede realizar dentro de los tiempos que nos permite el factor de seguridad del Plan de Trabajo, para lo cual se informa al Gerente de Proyecto o Jefe de Proyecto que confirmará si continúa con las actividades programadas.

Si los tiempos exceden al Plan de Trabajo entonces el Jefe o Gerente de Proyecto procede a Cancelar el Cambio documentando los motivos. Si las actividades requieren deshacer los Cambios ya implementados, se ejecutará las actividades descritas en el Roll Back.

10 REGULARIZACION DE CAMBIOS DE EMERGENCIA

Luego de atendido un Cambio de Emergencia se requiere regularizar la información siguiente:

Orden de Cambio: El Jefe de Proyecto, Gerente de Proyecto o Analista de Tecnología completa el ticket de Orden de Cambio señalando en el Tipo de Cambio que es una Emergencia.

Análisis de Riesgo: El Jefe de Proyecto, Gerente de Proyecto o Analista de Tecnología procede a completar el análisis de riesgo completando el cuestionario.

Aprobaciones: El Jefe de Proyecto, Gerente de Proyecto o Analista de Tecnología solicita las aprobaciones para evidenciar la autorización que fue otorgada como Emergencia.

Plan de Trabajo: El Jefe de Proyecto, Gerente de Proyecto o Analista de Tecnología solicita al Especialista que actualice el Plan de Trabajo ejecutado en el Cambio de Emergencia para adjuntarlo al ticket.

11 CIERRE DE TICKET

Una vez concluida la atención del Cambio se requiere realizar los pasos siguientes:

Cambios Implementados:

1. El Especialista, una vez ejecutado el Cambio, cambia el estado del ticket de "En Implementación/Ejecución" a "Implementado/Ejecutado".
2. Luego, el Jefe de Proyecto, Gerente de Proyecto o Analista de Tecnología completa el formulario en el Service Desk, colocando el resultado de la implementación.
3. Luego, el Jefe de Proyecto, Gerente de Proyecto o Analista de Tecnología procede a cambiar el estado del Cambio a "Pendiente Conformidad", en caso se requiera, de lo contrario cambiar al estado "Cerrado".

Cambios Cancelados:

- a. El Cambio puede ser cancelado si la Orden de Cambio está fuera del alcance del servicio.
- b. El Cambio puede ser cancelado en caso el Comité de Cambios identifique que el Plan de Trabajo presenta inconsistencias.
- c. El Cambio puede ser cancelado en caso el Comité de Cambios identifique varios trabajos críticos programados en el mismo período de tiempo.

"Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley..."

	PROCESOS DE GESTIÓN		USO INTERNO
			Versión: 01
			Fecha: 16/01/2017
	STE.P.34 GESTION DE CAMBIOS		Página 7 de 7

- d. El Cambio puede ser cancelado en caso se postergue más de tres veces.
- e. Los estados para los cambios cancelados pueden ser los siguientes, de acuerdo a lo que corresponda:
- "Cancelado por Aprobaciones"
 - "Cancelado por Cliente"
 - "Cancelado por Comité de Cambios"
 - "Cancelado por Falla de Registro"

12 DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- STE.F.35 Plan de Trabajo
- STE.POL.05 Lineamientos de Gestión de Cambios

"Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley..."

ENTREGABLE:

STE.POL.05 Lineamiento de Gestión de Cambios.

GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
		Versión: 07 Fecha: 16/01/2017 Página 1 de 11

Contenido

1	OBJETIVO DE LA POLÍTICA.....	2
2	DEFINICIÓN DE CAMBIO.....	2
3	TIPOS DE CAMBIOS.....	2
•	ESTÁNDAR.....	2
•	NORMAL.....	2
•	EMERGENCIA.....	2
4	RIESGO.....	2
4.1	MÉTODO DE EVALUACIÓN DEL RIESGO.....	2
4.2	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO.....	5
5	FASES DE UN CAMBIO.....	7
6	MATRIZ DE APROBACIONES DE UN CAMBIO.....	8
7	CAMBIOS PRE-APROBADOS.....	9
8	ESTADOS DE UN CAMBIO.....	9
9	PLAN DE TRABAJO.....	10
10	CONTROL Y MONITOREO.....	10
11	COMITÉ DE CAMBIOS Y ENTREGAS.....	11
12	MOTIVOS DE CANCELACIÓN DE UN CAMBIO.....	11

"Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley..."

GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
		Versión: 07 Fecha: 16/01/2017 Página 2 de 11

1 OBJETIVO DE LA POLÍTICA

Asegurar que los Cambios que se realizan en todos los niveles desde la Infraestructura, Aplicación y/o Servicios de STE se registren, evalúen, autoricen, prioricen, planifiquen, implementen y documenten de manera controlada.

2 DEFINICIÓN DE CAMBIO

Un Cambio se define como la adición, modificación, eliminación de un servicio y/o componentes del servicio que cuenta con autorización; y está planificado y soportado.

3 TIPOS DE CAMBIOS

Los Cambios pueden ser de 3 tipos: Estándar, Normal y Emergencia.

• ESTÁNDAR

Los Cambios de tipo Estándar son todos aquellos que tienen un nivel de riesgo bajo y son realizados de manera recurrente. Dado su nivel de criticidad, se pueden registrar y ejecutar el mismo día. Adicionalmente, no son discutidos en el Comité de Cambios.

• NORMAL

Los Cambios de tipo Normal son aquellos que siguen por todo el flujo del proceso que inicia desde el registro de una Orden de Cambio, la evaluación del riesgo, la obtención de aprobaciones y finalmente la implementación. Todo dentro de los plazos establecidos.

• EMERGENCIA

Son Cambios en los cuales su flujo de aprobación, evaluación y preparación del Plan de Trabajo se realiza en el menor tiempo posible y están alineados al manejo de crisis de GMD. Estos Cambios sólo son ejecutados cuando se encuentra asociados a un incidente en el cual el impacto es alto (1) y no se cuenta con los Grupos Solucionadores, stock de repuestos y/o soporte con el fabricante.

- El Comité de Cambios de Emergencia es activado para casos de Emergencia y está liderado por el Gerente/Jefe de Proyecto o el Analista de Tecnología Senior. Este Comité de Cambios tiene autoridad para implementar los Cambios necesarios que ayuden a restablecer el servicio y/o controlar posibles expuestos que ocasionen pérdida de Disponibilidad y/o Niveles de Servicio.

4 RIESGO

Es un posible evento que podría causar pérdidas o afectar la habilidad de alcanzar objetivos. Para ello utilizamos el presente método de evaluación del riesgo:

4.1 MÉTODO DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

El método para realizar la evaluación del riesgo de un Cambio se realiza a través de una serie de preguntas que están clasificadas de acuerdo a los aspectos siguientes:

"Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley..."

GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
		Versión: 07 Fecha: 16/01/2017 Página 3 de 11

- El tipo de Ambiente en el cual se realizará el Cambio.
- La cantidad de grupos especializados que van a participar.
- El tipo de intervención de los proveedores de servicios.
- El tiempo de Indisponibilidad que supone realizar la implementación.
- El tiempo de Indisponibilidad que supone ejecutar el rollback en caso no sea exitoso el Cambio.
- La experiencia en la implementación así como el nivel de documentación.
- El impacto sobre la Seguridad de la Información

El cuestionario de preguntas representa un peso nominal entre 0 a 6 puntos. A continuación la lista de preguntas en la Tabla 01:

CUESTIONARIO	PTOS
El Cambio se realizará en un equipo Productivo	5
El Cambio se realizará en un equipo NO Productivo	3
Se necesita de 3 a más grupos especializados en su implementación	5
Se necesita de 2 grupos en su implementación	3
Se necesita de 1 grupo en su implementación	2
Un proveedor externo es quien va a realizar la operación más compleja	5
Se requiere de la intervención de un proveedor externo en su implementación	3
No es necesario la intervención de algún proveedor en la implementación	0
El Cambio necesita una ventana de tiempo de Indisponibilidad de más de 04hrs	6
El Cambio necesita una ventana de tiempo de Indisponibilidad entre 02hrs a 04hrs	4
El Cambio necesita una ventana de tiempo de Indisponibilidad entre 01hr a 02hrs	3
El Cambio necesita una ventana de tiempo de Indisponibilidad entre 30mins a 01hr	2
El Cambio necesita una ventana de tiempo de Indisponibilidad menor a 30mins	1
El Cambio NO necesita de una ventana de tiempo de Indisponibilidad	0

"Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley..."

GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
		Versión: 07 Fecha: 16/01/2017 Página 4 de 11

En caso el Cambio no sea exitoso, el rollback es mayor a 02hrs	6
En caso el Cambio no sea exitoso, el rollback es mayor a 30min y menor a 02 hrs	4
En caso el Cambio no sea exitoso, el rollback es mayor a 10 mins y menor a 30 mins	2
En caso el Cambio no sea exitoso, el rollback es menor a 10 mins	1
El Cambio no requiere de rollback	0
El Cambio NO está documentado y se va a realizar por primera vez	5
El Cambio NO está documentado sin embargo se ha realizado en más de una oportunidad de manera exitosa	3
El Cambio está documentado y ha sido realizado en más de una oportunidad de manera exitosa	1
La última vez que se realizó la implementación de un Cambio NO fue exitoso	4
La última vez que se realizó la implementación de un Cambio fue exitosa	0
El Cambio es por una Desactivación de un Servicio	6
El Cambio NO es por una Desactivación de un Servicio	0
El Cambio es por una Transferencia de Servicios a un Tercero	6
El Cambio no es una Transferencia de Servicios a un Tercero	0
Los Cts o activos relacionados pueden ser impactados	5
Los Cts o activos relacionados no son impactados	3
No existen Cts o activos relacionados	0
Se cuenta con problemas abiertos que pueden afectar el Cambio	6
Se cuenta con problemas abiertos pero NO afectan el Cambio	4
No se cuenta con problemas abiertos que afecten el Cambio	0
Es posible que los Niveles de Servicio se afecten	6

"Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley..."

ENTREGABLE:

GMD

PROCESOS DE GESTIÓN

STE.POL.05 Lineamientos de Gestión de Cambios

USO INTERNO

Versión: 07

Fecha: 16/01/2017

Página 5 de 11

Cuenta con Niveles de Servicio pero no serían afectados	4
El Cambio se realiza en un CI o activo que no tiene asociado Niveles de Servicio	0
Existe información almacenada en un activo que será accedida por personas no autorizadas	6
No existe información que será accedida por personas no autorizadas	0
Existe información que sufrirá modificación durante su tratamiento y procesamiento	6
No existe información que sufrirá modificación durante su tratamiento y procesamiento	0
Existe información que no podrá ser accedida por las personas autorizadas en el momento que lo requieran	3
No existe información que no podrá ser accedida por las personas autorizadas en el momento que lo requieran	0

Tabla 01

La sumatoria de puntos obtenidos en la evaluación del riesgo da como resultado el nivel de riesgo del Cambio. En base al nivel de riesgo obtenido se utiliza la matriz de aprobaciones que necesita el Cambio. Los puntajes necesarios para los Cambios se muestran en la Tabla 02.

Riesgo	Puntaje
1	Mayor a 25
2	Entre 20 a 25
3	Entre 13 a 19
4	Menor a 13

Tabla 02

4.2 CLASIFICACION DEL RIESGO

Los Riesgos han sido clasificados en base a una matriz de probabilidad versus impacto, definida en la Tabla 03.

IMPACTO	2	1
	4	3
PROBABILIDAD		

Tabla 03

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD

PROCESOS DE GESTIÓN

STE.POL.05 Lineamientos de Gestión de Cambios

USO INTERNO

Versión: 07

Fecha: 16/01/2017

Página 6 de 11

Los Cambios deben ser priorizados y clasificados según el riesgo que signifique su implementación. Para STE se cuenta con 4 niveles de riesgo que están descritos en la Tabla 02.

RIESGOS	DESCRIPCION
1 CRITICO	Los Cambios del tipo 1 son aquellos que su probabilidad de ocurrencia es muy alta y su impacto en el servicio y/o componentes produce indisponibilidad de manera parcial y/o total. Los Cambios clasificados como Riesgo 1 son por lo general en CIs y/o activos Productivos; y/o que afectan los Niveles de Servicio asociados a los Clientes.
2 MAYOR	Los Cambios clasificados del tipo 2 tienen una probabilidad baja de ocurrencia, sin embargo el impacto en el servicio y/o componentes del mismo pueden verse afectados de manera significativa. El impacto de un Cambio No exitoso de este tipo afecta los Niveles de Servicio. Por lo general, los CIs y/o activos involucrados son Productivos.
3 MENOR	Los Cambios clasificados como "Menores" tienen una alta probabilidad de ocurrencia, sin embargo su impacto en el servicio y/o sus componentes tienen un bajo impacto y por lo tanto no generan disrupción.
4 BAJO	Estos Cambios son realizados de manera cotidiana y su probabilidad e impacto son bajos, por lo que no ocasionan indisponibilidad en el servicio. Estos Cambios suelen estar documentados y probados, además su análisis e implementación no requieren de tiempos prolongados.

Tabla 04

Dentro de los factores que el Comité de Cambios utiliza se encuentran los siguientes:

- El tiempo del registro de la Orden de Cambio: Las órdenes de cambio que han sido solicitadas primero tendrán prioridad en su atención. (FIFO: First Input, First Output).
- El impacto en otros servicios y/o componentes.
- La cantidad y disponibilidad de recursos que se necesitan para su implementación.
- La asociación de los Cambios como parte de la solución de un problema y/o incidente que afecta la disponibilidad del servicio de manera parcial y/o total.
- La experiencia en implementaciones previas.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD

PROCESOS DE GESTIÓN

STE.POL.05 Lineamientos de Gestión de Cambios

USO INTERNO

Versión: 07

Fecha: 16/01/2017

Página 7 de 11

5 FASES DE UN CAMBIO

Un Cambio tiene un conjunto de fases que deben ser transcurridas hasta su cierre. Antes que el Cambio inicie las Tareas del Plan de Trabajo se requiere, dependiendo el nivel de riesgo, se cumpla con los tiempos establecidos que nos permiten mitigar los riesgos que implica implementar un Cambio. En el gráfico 02 se muestra los tiempos establecidos para los 4 tipos de Cambios.

RIESGO 1

Registro del RFC y Evaluación de Riesgo: 1 DIA UTIL

Evaluación, Diseño y Preparación de Plan de Trabajo: 5 DIAS UTILES

Flujo de Aprobación: 1 DIA UTIL

RIESGO 2

Registro del RFC y Evaluación de Riesgo: 1 DIA UTIL

Evaluación, Diseño y Preparación de Plan de Trabajo: 3 DIAS UTILES

Flujo de Aprobación: 1 DIA UTIL

RIESGO 3

Registro del RFC y Evaluación de Riesgo: 1 DIA UTIL

Evaluación, Diseño y Preparación de Plan de Trabajo: 1 DIA UTIL

Flujo de Aprobación: 1 DIA UTIL

RIESGO 4

Registro del RFC y Evaluación de Riesgo: < 1 DIA UTIL

Evaluación, Diseño y Preparación de Plan de Trabajo: < 1 DIA UTIL

Flujo de Aprobación: < 1 DIA UTIL

Gráfico 02

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD

PROCESOS DE GESTIÓN

STE.POL.05 Lineamientos de Gestión de Cambios

USO INTERNO

Versión: 07

Fecha: 16/01/2017

Página 8 de 11

6 MATRIZ DE APROBACIONES DE UN CAMBIO

Luego de conocer cuál es el nivel de riesgo del Cambio este requiere de un conjunto de aprobaciones para que cuente con la autorización necesaria para su implementación. En la tabla 05 se muestra las siglas de las personas que autorizan los cambios dependiendo del nivel de riesgo y/o tipo de Cambio.

SIGLAS	NOMBRE COMPLETO
SGS	Supervisor de Grupo(s) Solucionador(es)
JGS	Jefe de Grupo(s) Solucionador(es)
GP	Gerente de Proyecto
GSTE	Gerente de Servicios de Tecnología

Tabla 05

Los Grupos Solucionadores son los siguientes:

- Equipo de Infraestructura
- Equipo Networking
- Equipo Software
- Equipo de Terceros y/o Fabricantes
- Equipo de Operaciones
- Equipo de Gestión de Proyectos

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
	STE.POL.05 Lineamientos de Gestión de Cambios	Versión: 07 Fecha: 10/01/2017 Página 9 de 11

En la Tabla 06 se muestra las aprobaciones necesarias para cada tipo de Cambio y su nivel de Aprobación.

Tipo	Riesgo	SGS	JGS	GP	GSD
Normal	1		X	X	X
	2		X	X	
	3		X		
Estándar	4	X			
Emergencia	Todos		X	X	

Tabla 06

Nota: En el caso de los cambios que devienen de tickets de incidentes, el aprobador del ticket será el Analista de Tecnología que genera el ticket. Adicionalmente, el Analista de Tecnología coordinará con el Grupo Solucionador correspondiente.

7 CAMBIOS PRE-APROBADO

Un cambio es pre-aprobado cuando cumple las siguientes condiciones:

- Se encuentra documentado, es decir, existen procedimientos y demás documentos que describan las actividades de la implementación de esa solicitud de cambio.
- La periodicidad con la que se ejecuta es recurrente.
- Se cuenta con evidencia que se han hecho las pruebas y evaluaciones regulares antes de pasar al estado pre-aprobado.
- Se cuenta con evidencia que las aprobaciones se encuentran documentadas.
- Se cuentan identificadas las amenazas y las acciones correctivas que correspondan, de tal manera que se controle el riesgo. Para tal fin, se realiza una matriz de riesgos de acuerdo al procedimiento SGSI.P.04 Gestión de Riesgos correspondiente a la ISO 27000.

8 ESTADOS DE UN CAMBIO

Los estados por los que pasa un cambio desde su solicitud hasta su ejecución y finalización son los siguientes. También se contemplan estados en el caso de cambios exitosos o no exitosos.

"Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley..."

GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
	STE.POL.05 Lineamientos de Gestión de Cambios	Versión: 07 Fecha: 10/01/2017 Página 10 de 11

ESTADOS DE UN CAMBIO

01 Ingresado RFC
02 Pendiente Plan
03 Por Aprobar
04 Pendiente Implementación
05 Implementación / Ejecución
06 Ejecutado
07 Pendiente de Conformidad
08 Cerrado
09 Cancelado

Tabla 07

9 PLAN DE TRABAJO

Todo registro de orden de cambio debe tener asociado un Plan de Trabajo en el cual se describe las actividades a realizar para lograr implementar con éxito un Cambio. Este Plan de Trabajo tiene cuatro partes definidas que son las siguientes:

- Actividades Previas:** Conjunto de tareas que se realizan antes de la implementación del Plan de Trabajo que aseguran que los sistemas pueden estar listos para soportar el Cambio, así como tareas de coordinación necesarias para su implementación.
- Actividades durante su implementación:** Conjunto de tareas que son necesarias para implementar el Cambio.
- Actividades Posteriores:** Conjunto de tareas que se realizan para las pruebas y validaciones posteriores a la implementación del Cambio.
- Rollback:** Conjunto de tareas que se realizan en caso la implementación del Cambio no ha sido exitosa o ha excedido el tiempo de mantenimiento programado.

10 CONTROL Y MONITOREO

El Proceso de Cambios será revisado cada mes tomando como referencia las estadísticas de las métricas generadas en el reporte de KPIs de Proceso:

- Porcentaje de cambios satisfactorios.
- Porcentaje de cambios cancelados.

"Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley..."

GMD	PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
	STE.POL.05 Lineamientos de Gestión de Cambios	Versión: 07 Fecha: 10/01/2017 Página 11 de 11

11 COMITÉ DE CAMBIOS Y ENTREGAS

El Comité de Cambios está conformado por un conjunto de expertos, liderado por el Gestor de Cambios y dirigido por un representante de los grupos solucionadores. Los Cambios que son revisados por el Comité de Cambios son aquellos que tienen riesgo 1.

- Es mandatoria la asistencia del Gerente o Jefe de Proyecto con el fin sustentar el plan de trabajo ante el Comité de Cambios en conjunto con el especialista a cargo.

12 MOTIVOS DE CANCELACION DE UN CAMBIO

- Por Aprobaciones:** Son aquellos cambios que no contaron con las aprobaciones desplegadas, por tal motivo no se pueden implementar.
- Por Cliente:** Aquellos cambios que son cancelados por el Cliente.
- Por Falla de Registro:** Aquellos cambios que no fueron registrados correctamente o fueron duplicados.

"Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincida con el mostrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley..."

**ANEXO 13 - ENTREGABLES DE LA IMPLEMENTACION DE LA NORMA
ISO 20000 – FASE 9.3 ENTREGA Y DESPLIEGUE.**

ENTREGABLE: STE.I.23 Guías de Inspección y pruebas en los Servicios de Soporte de Plataforma.

	STE.I.23 Guía de Inspecciones y Pruebas en los Servicios de Soporte de Plataforma	MPISSP
Rev. 07	Fecha Efectiva: 30/11/2012	Pág. 1 de 1

STE.I.23 GUÍA DE INSPECCIONES Y PRUEBAS EN LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE PLATAFORMA

1. Inspección y Pruebas Para Productos Microsoft (~~Backoffice~~)

Producto	Instrucción de Trabajo
Microsoft SQL Server	STE.I.03
Microsoft Exchange Server	STE.I.04
Microsoft IIS Server	STE.I.14

2. Inspección y Pruebas Para UNIX

Producto	Instrucción de Trabajo
UNIX	STE.I.09

3. Inspección y Pruebas Para servidores

Producto	Instrucción de Trabajo
Servidores	STE.I.07
Storage	STE.I.43

4. Inspección y Pruebas Para Impresoras

Producto	Instrucción de Trabajo
Impresoras	STE.I.41
Plotter	STE.I.42

5. Inspección y Pruebas Para Equipos de Red ~~High End~~


Producto	Instrucción de Trabajo
Routers	STE.I.11
Software de Redes	STE.I.12
Switches	STE.I.13
Wireless Access Point	STE.I.21
Appliance de Red	STE.I.40

6. Inspección y Pruebas Para Equipos ~~Low End~~

Producto	Instrucción de Trabajo
PC's	STE.I.05
Computadoras Portátiles	STE.I.06
Equipos de red Low End	STE.I.10
Teléfono	STE.I.39
Monitores	STE.I.38

Antes de utilizar alguna copia de este Documento, verifique que el número de Revisión sea igual al que muestra la Lista Maestra de Control o al que muestra el Documento en el DMS, para asegurar que la copia está vigente. De no ser así, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso no previsto.

ENTREGABLE: STE.P.03 Entrega e Instalación.

	GMD	GESTIÓN DE PROCESOS STE.P.03 Entrega e Instalación Física	RESTRINGIDO Versión: 02 Fecha: 06/04/2017 Página 1 de 8
---	------------	---	---

1. OBJETIVO

Realizar el proceso de la entrega e instalación de los equipos para la venta efectuando el seguimiento y registros adecuados.


2. ALCANCE

Los artículos que salen de GMD para la venta y que requieren de entrega y/o instalación desde que se realiza el Traspaso de Propuesta hasta que se envía la Orden de Facturación y se ingresa la información de los equipos al Service Desk de Servicios de Tecnología.

3. LINEAMIENTOS

- Las entregas directas aplicaran para casos especiales, deben ser evaluadas y aprobadas por el Jefe de Proyecto y/o Pre-Venta, los cuales deben adjuntar datos necesarios para la entrega directa (dirección destino, contacto, horario de atención, ubicación de piso, si existen penalidades, etc.) las cuales deberán ser adjuntadas a la Orden de Compra.
- En el caso de las entregas directas el Gestor de Entregas visara la guía de remisión del proveedor, posteriormente serán entregadas a almacén para su registro en el sistema.
- No se debe entregar productos de ningún pedido de venta que no tenga la respectiva Orden de Compra y/o contrato, salvo autorización la Gerencia de Administración y Finanzas.
- El seguimiento a las Ordenes de Compra las realiza el área de Entrega e Instalación y deberá prever que a la llegada de los productos se tenga la documentación necesaria (Orden Compra u/o Contrato) para la ejecución de entrega.
- La emisión de la Orden de Facturación de los bienes se realizará de acuerdo al Contrato u Orden de Compra. En caso que el cliente acepte entregas, facturas y pagos parciales se debe adjuntar la aceptación del cliente, en la misma orden, carta y/o email, que lo sustente.
- La fecha de inicio del soporte de GMD hacia el cliente será a partir del día siguiente de la firma del acta de conformidad de instalación y/o implementación, se registra en el SD para su control.
- La fecha de inicio de la garantía de fabricante será a partir de la instalación del equipo, a menos que exista un contrato en el que se indique otra fecha de inicio, se registra en el SD para su control.
- En el proceso de E&I se valida:
 - La Orden de Compra o Carta de Adjudicación y/o Contrato, documento formal en la que el cliente acepta la compra de los productos/servicios.
 - Para los casos que se necesite la aprobación de una de las Gerencias, esta debe ser incluida en el traspaso.

Toda información es propiedad de "GMD S.A." y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

	GMD	GESTIÓN DE PROCESOS STE.P.03 Entrega e Instalación Física	RESTRINGIDO Versión: 02 Fecha: 06/04/2017 Página 2 de 8
---	------------	---	---


En caso de encontrarse alguna observación se notificará al Pre-Venta con copia al Gestor Comercial para su aclaración u corrección.

- El área de Pre-Venta es responsable de la configuración y validación del Pedido de Venta.
- Para el caso de venta, todas las compras de equipos o partes deben de ingresar a almacén, salvo se haya autorizado una entrega directa.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

- ORDEN DE COMPRA (OC):** Documento generado por el cliente para realizar requerimiento de productos de GMD, aceptando las especificaciones acordadas entre el cliente y GMD.
- ORDEN DE FACTURACIÓN:** Es la información enviada a Facturación por el Gestor de Entregas y se utiliza para facturar los productos y/o servicios.
- SOLICITUD DE COMPRA (SC):** Requerimiento interno de un producto o servicio al Departamento de Compras a través del Oracle EBS, en el que se adjunta la cotización hecha por el proveedor (si es el caso), la orden de compra del cliente (si aplica), el número de pedido de venta (PV) registrado en el Sistema entre otra información (ver procedimiento LOG P.04 Compras y Contratación de Servicios), se notifica al Analista de Tecnología para conocimiento y seguimiento.
- PEDIDO DE VENTA (PV):** Registro de la orden de compra del cliente en el Oracle EBS para que las áreas involucradas en brindar el servicio obtengan la información de una misma fuente.
- TRASPASO COMERCIAL:** El sistema CRM genera notificación a los involucrados en el momento que se inicia el traspaso incluyendo al Analista de Tecnología para seguimiento y ejecución, en donde se especifica los datos del cliente, el pedido de venta, las condiciones comerciales (tiempo de entrega, orden de compra, formas de pago, detalles del servicio etc.). Ver anexo (traspaso comercial)
- ORACLE EBS:** Sistema de aplicaciones integrado.
- SERVICE DESK:** Sistema de *Computer Associates* para el registro de atenciones para los usuarios de una empresa.

Toda información es propiedad de "GMD S.A." y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

	GESTIÓN DE PROCESOS STE.P.03 Entrega e Instalación Física	RESTRINGIDO Versión: 02 Fecha: 06/04/2017 Página 3 de 8
---	---	---

5. RESPONSABILIDADES


RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Jefe de Contratos de Tecnología	<ul style="list-style-type: none">- Supervisar el cumplimiento de los procedimientos- Apoyar con los escalamientos- Velar por la satisfacción de los clientes
Analista de Tecnología	<ul style="list-style-type: none">- Registra y da seguimiento a los pedidos de entrega.- Seguimiento al área de Compras.- Análisis de los reportes mensuales de E&I.- Actualización de los sistemas.
Ingeniero de Soporte/ Técnico de Soporte/Especialista de Servicios/Proveedores	<ul style="list-style-type: none">- Revisar los equipos físicamente y etiquetarlos- Realizar las pruebas de funcionamiento de los equipos, en caso sean necesarios.- Realizar la instalación física de los equipos.

6. PROCEDIMIENTO ENTREGA & INSTALACIÓN

6.1.PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Ejecutivo Comercial	<p>1. Recibir notificación de traspaso comercial: A través del sistema CRM se notifica a los involucrados, informando la nueva venta. En caso de tratarse de una entrega directa los datos necesarios deben de especificarse en la información de transferencia.</p>
Analista de Tecnología	<p>2. Verificar datos de equipos vendidos e ingresar el pedido en el Service Desk: Verifica el número de Pedido de Venta y consulta el Oracle EBS para informarse del tipo de equipos vendidos, e ingresa el Pedido con el detalle del mismo en el Service Desk, generando un Nro. de ticket.</p>
Supervisor/Asistente de Compras	<p>3. Realizar la compra: Realiza la compra de acuerdo a la información registrada en el Oracle EBS.</p>
Analista de Tecnología	<p>4. Hacer seguimiento a la entrega y facturación de los pedidos: Hace seguimiento a los pedidos, las condiciones de entrega y la facturación de los pedidos con fecha límite próxima, según lo indicado en el Traspaso de Información ingresado en el Service Desk.</p>
Analista de Tecnología	<p>5. ¿Existen cambios en la fecha de entrega? 5.1. No Recepcionar información de disponibilidad de equipos: Recibe correo electrónico de Almacén en el cual se notifica la disponibilidad de equipos recibidos.</p>

*Esta información es propiedad de "GMD S.A." y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

	GESTIÓN DE PROCESOS STE.P.03 Entrega e Instalación Física	RESTRINGIDO Versión: 02 Fecha: 06/04/2017 Página 4 de 8
--	---	---

	<p>(sigue paso 6)</p> <p>5.2. Si Informar al Gestor Comercial: Actualiza esta información en el Service Desk e ingresa la nueva fecha de entrega. Además realiza un seguimiento a compras para saber el estado de los equipos. El ejecutivo Comercial se comunica con el cliente para hacerle saber la nueva fecha de entrega de sus equipos. (sigue paso 4) Verificar si el pedido incluye instalación de servidores: Realiza la consulta sobre la necesidad de la instalación de servidores para de acuerdo a ello realizar las actividades convenientes.</p>
Ingeniero de Soporte/ Técnico de Soporte	<p>6. Ejecutar servicio Entrega y/o Instalación El técnico ejecuta el servicio según requerimiento: • Ejecuta servicio de Entrega (sigue sub-proceso de Entrega) • Ejecuta servicio de Instalación (sigue subproceso de Instalación)</p>
Cliente	<p>7. Firmar control administrativo de guía de remisión: Firma y sella el control administrativo de la guía de remisión indicando claramente el nombre de la persona que firma el documento.</p>
Ingeniero de Soporte/ Técnico de Soporte	<p>8. Entregar documentación al Analista de Tecnología para la facturación: Entrega toda la documentación al Analista de Tecnología para la facturación.</p>
Ingeniero de Soporte/ Técnico de Soporte	<p>9. Consolidar información de equipo: Consolida la relación de los equipos con su respectivo ID, NS, cliente y PV para su envío al analista de tecnología y posterior ingreso al Service Desk.</p>
Analista de Tecnología	<p>10. Ingresar información de equipo (s) en el Service Desk: Procede a completar la información enviada (contrato, soporte, venta, etc) en el formato de Carga de C&I y Contrato para ser ingresado en el Service Desk.</p>
Analista de Tecnología	<p>11. Enviar mail y documentación adjunta para la facturación correspondiente: Envía mail para la facturación de los bienes y/o servicios prestados al Asistente de Servicios con la documentación solicitada en la Orden de Compra para ser adjuntada a la Factura y documentación para el archivo.</p>
Analista de Tecnología	<p>12. Controlar las entregas Genera copia de guía para control y originales se envían a Almacén.</p>

*Esta información es propiedad de "GMD S.A." y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

	GESTIÓN DE PROCESOS	RESTRINGIDO
		Versión: 02
		Fecha: 06/04/2017
		Página 5 de 8

6.2. SUB PROCEDIMIENTO ENTREGA

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Analista de Tecnología	1. Coordinar con el cliente las fechas de entrega de sus equipos: Coordina con el cliente las fechas de entrega de sus equipos de acuerdo a la información de llegada en los Pedidos de Compra.
Ingeniero de Soporte/ Técnico de Soporte	2. Probar los equipos según Guía de Inspecciones y Pruebas, Revisión física de los productos y probar los equipos recibidos según la STE.123 Guía de Inspecciones y Pruebas según sea el caso.
Ingeniero de Soporte/ Técnico de Soporte	3. ¿Pasen pruebas de inspección? 3.1 Si Embala, etiqueta e identifica los equipos como inspeccionados: Luego de la inspección, si todo está conforme coloca la STE.F.06 Etiqueta de Entrega e Instalaciones, embala e identifica los equipos como inspeccionados. 3.2 No Devolver a Almacén, notificar al Analista de Tecnología En caso de que los equipos no pasen las pruebas se devuelven a almacén, notificando al Analista de Tecnología e informe al Departamento de Compras – Logística para gestionar el reemplazo del producto.
Ingeniero de Soporte/ Técnico de Soporte	4. Gestionar recibo de equipos de Almacén: Recoge en Almacén los equipos del Pedido de Venta con su respectiva guía de remisión.
Ingeniero de Soporte/ Técnico de Soporte	5. Entregar equipos: Realiza la entrega de los equipos vendidos de acuerdo a las condiciones especificadas en la OC o en el Traspaso de Propuesta. (Si requiere instalación)
	¿Requiere instalación? Si Segue sub-proceso de Instalación No Continúa proceso de Ed (ir a paso 7 de Entrega & Instalación)

6.3 SUB PROCEDIMIENTO INSTALACION

*Este documento es propiedad de "GMD S.A." y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las indicaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

	GESTIÓN DE PROCESOS	RESTRINGIDO
		Versión: 02
		Fecha: 06/04/2017
		Página 6 de 8

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Analista de Tecnología	1. Enviar al cliente carta Si el pedido incluye la instalación de equipos, se envía al cliente la carta STE.F.07 Carta de Infraestructura donde se detallan los requerimientos técnicos necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos.
Analista de Tecnología	2. Crear ticket de instalación en el Service Desk Se procede a crear un ticket de categoría instalación. Para hacer seguimiento.
Ingeniero de Soporte/ Técnico de Soporte	3. Inspeccionar condiciones de infraestructura (Visita Técnica): Realiza visita técnica para inspeccionar que las condiciones de infraestructura del lugar donde se va efectuar la instalación cumplan con las condiciones de infraestructura definidas en la carta STE.F.07 Carta de Infraestructura.
Ingeniero de Soporte/ Técnico de Soporte	4. ¿El cliente cumple con las condiciones? 4.1 No En caso no cumpla con las condiciones el Ingeniero/Técnico coordina la postergación de la instalación, hasta que cumpla con las condiciones recomendadas. Si el cliente solicita la instalación a pesar de las observaciones hará constar esto en el STE.F.03 Reporte de Servicios o Acta de conformidad de instalación, responsabilizando al cliente por cualquier daño que pueda sufrir el mismo a causa del incumplimiento. 4.2 Tomar acciones El cliente toma las acciones necesarias para cumplir con la infraestructura requerida para efectuar la correcta instalación, luego de ello notifica al Analista de Tecnología para realizar la inspección (continúa actividad 2) 4.3 Si De estar todo conforme el Ingeniero y/o Técnico realiza la instalación de los equipos y al culminar hace firmar al cliente STE.F.03 Reporte de Servicios con la encuesta de satisfacción o acta de conformidad de instalación. (continúa paso 4)
Cliente	5. Firmar reporte de servicios El cliente deberá firmar la STE.F.03 Reporte de Servicios y la encuesta de satisfacción o acta de conformidad de instalación. (ir a paso 7 de Entrega & Instalación).

*Este documento es propiedad de "GMD S.A." y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las indicaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

	GESTIÓN DE PROCESOS	RESTRINGIDO
		Versión: 02
		Fecha: 06/04/2017
		Página 7 de 8

7. ANEXOS

7.1. EJEMPLO DE TRASPASO COMERCIAL

From: noreply@salesforce.com (mailto:noreply@salesforce.com) On Behalf Of Alberto Chavez
 Klinea
 Sent: miércoles, 5 de abril de 2017 5:17 p. m.
 To: Daniel Celj Morales <D.Cel@gmd.com.pe>
 Cc: Joel Colque Fuentes <colque@gmd.com.pe>; Gino Bibolotti <gbibolotti@gmd.com.pe>; Sergio Comettant Cieza <scomettant@gmd.com.pe>; Patricia Santayana Paico <psantayana@gmd.com.pe>; GMD PMO <gmdpmo@gmd.com.pe>; Delia Leon Sanchez <dleon@gmd.com.pe>; Oscar Guzman Malaga <Oguzman@gmd.com.pe>; Ylisa <ylisa@gmd.com.pe>; Manfred Olacabai Gutierrez <molacabai@gmd.com.pe>; Juan Carlos Oñiriano Alonso <Joniriano@gmd.com.pe>; Daniel Celj Morales <D.Cel@gmd.com.pe>; Jaime Cuenca Obregon <jcuenca@gmd.com.pe>; Sergio Minasivinch <SMinasivinch@gmd.com.pe>; Patricia Chang Moreno <pchang@gmd.com.pe>; Mayra Zeta Rodriguez <mzeta@gmd.com.pe>
 Subject: CRM-GMD: Traspaso Comercial - Oportunidad 170331002 - STE - UPGRADE SERVIDORES INTEGRITY



Atención Daniel Celj:

Para comunicarle que se ha ganado la siguiente oportunidad de venta y solicitar que se inicien las actividades para la entrega o ejecución necesarias de los productos o servicios adquiridos por el cliente.

RESUMEN DE INFORMACION COMERCIAL

Cliente: LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS
 Tipo oportunidad: No proyecto
 Oportunidad: 170331002 - STE - UPGRADE SERVIDORES INTEGRITY
 Fecha inicio Servicio: 05/04/2017
 Fecha Entrega Producto: 29/04/2017

INGRESOS Y COSTOS GMD (VPN)

Ingreso VPN \$: 85.718
 Costo VPN \$: 47.975
 Margen bruto VPN \$: 17.743
 Margen bruto VPN %: 27

INFORMACION DE FACTURACION

*Este documento es propiedad de "GMD S.A." y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las indicaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

	GESTIÓN DE PROCESOS	RESTRINGIDO
		Versión: 02
		Fecha: 06/04/2017
		Página 8 de 8

Bazon Social LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS
 RUC: 20100210909
 Dirección Facturación: ESQ CDRA 6 AV J PRADO Y FCO MASIAS, LIMA, LIMA, SAN
 ISIDRO, PERU
 Teléfono: 211-0000
 Contactos:

DOCUMENTOS DISPONIBLES

Modelo Financiero
https://takeit.gmd.com.pe/web/comercial-y-marketing/documentos?p_id=20&20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fview_file_entrv&20_fileEntrvId=36826001

Carta de Aceptación - Carta de Aceptación
https://takeit.gmd.com.pe/web/comercial-y-marketing/documentos?p_id=20&20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fview_file_entrv&20_fileEntrvId=36826016

Atentamente,

Alberto Chavez [Klinea](#)
 Gerente de Desarrollo

achavez@gmd.com.pe
 tel +51(1)213-6300 Anexo 6129
 GCL

GMD S.A. - Oficina Comercial. Av. Petit Thouars 4951 Piso 3 Miraflores
 Lima, Lima, 18
 Perú

www.gmd.com.pe

Antes de imprimir este e-mail piense bien si es necesario hacerlo.

*Este documento es propiedad de "GMD S.A." y sus filiales. Toda información clasificada no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuida fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las indicaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.

ENTREGABLE: STE.P.35 Gestión de Entrega e Despliegue.

GMD		PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
		STE.P.35 GESTIÓN DE ENTREGA Y DESPLIEGUE	Versión: 01 Fecha: 10/01/2017 Página 1 de 3
TABLA DE CONTENIDOS			
1	OBJETIVO	2	
2	MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	2	
3	ALCANCE	2	
4	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO REGULAR Y DE EMERGENCIA	2	
5	DESPLIEGUE Y EVALUACION	3	
6	TRATAMIENTO DE INCIDENTES DURANTE EL DESPLIEGUE	3	
7	CIERRE DE ENTREGA	3	
8	DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	3	

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o el Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar su uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.

GMD		PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
		STE.P.35 GESTIÓN DE ENTREGA Y DESPLIEGUE	Versión: 01 Fecha: 10/01/2017 Página 2 de 3

- 1 OBJETIVO
Proporcionar información sobre el tratamiento de las Entregas asociadas a Servicios de Tecnología.

2 MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES

ROLES	DESCRIPCION	ASIGNADO
LÍDER DE ENTREGA	Preside el Comité de Entregas y Despliegue y consolida las Entregas a implementar.	Jefe/Gerente de Proyectos
GESTOR DE ENTREGA	Registra y da seguimiento a los pedidos de entrega.	Analista de Tecnología.
COMITÉ DE ENTREGAS Y DESPLIEGUE	Responsables de evaluar y aprobar los Planes de Entrega.	Analista de Entregas, Jefe Especialista de Servicios de Tecnología, Ingeniero de Soporte, Ejecutivo Comercial, Jefe/Gerente de Proyecto (de ser necesario).
EQUIPO DE DESPLIEGUE	Ejecuta el Plan de Entregas y realiza la implementación y pruebas.	Ingeniero de Soporte, Técnico de Soporte, Especialistas de Servicios, Proveedor.

- 3 ALCANCE
Este procedimiento tiene como finalidad describir los pasos desde la construcción hasta el despliegue de las unidades de entrega que se encuentren definidas dentro del alcance del servicio.

4 DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO REGULAR Y DE EMERGENCIA

El Gestor de Entrega o Líder de Entrega procede a realizar el registro del pedido comercial, así como el procedimiento en caso de entrega de emergencia y el despliegue de la misma, según se describe en el procedimiento STE.P.03 Entrega e Instalación.

La declaración del nuevo gerente de proyecto y/o jefe de proyecto se encuentra definido en el procedimiento GP.P.02 Inicio de Proyecto.

El Gerente/Jefe de Proyecto representa al Líder de la Entrega. El Líder de Entrega elabora el Plan de Implementación, el cual es registrado en el portal [Taka It](#).

El Comité de Entrega y Despliegue procede a evaluar esta documentación.

- a. Si no se encuentran observaciones, se procede con la implementación del pedido de entrega.
- b. Si se encontraran observaciones, el Líder de Entrega es responsable para su modificación.

Para las Entregas de Emergencia:

- En caso que el Comité de Emergencias no apruebe el pedido, se procede con el cierre del pedido de entrega documentando los motivos.
- En el caso que el Comité de Emergencias apruebe el pedido, se procede con el pedido de entrega.

Nota: Tomar en cuenta que el Comité de Emergencia tiene como propósito agilizar la atención de la Entrega de Emergencia en el menor tiempo posible.

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o el Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar su uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.

GMD		PROCESOS DE GESTIÓN	USO INTERNO
		STE.P.35 GESTIÓN DE ENTREGA Y DESPLIEGUE	Versión: 01 Fecha: 10/01/2017 Página 3 de 3
5	DESPLIEGUE Y EVALUACION		
El equipo encargado del despliegue y evaluación de cada implementación es conformado por:			
<ul style="list-style-type: none">• Equipo Soluciones Especializadas• Equipo Especialistas de Servicios• Proveedores			
Nota: El equipo de implementación puede ser cualquier combinación de los tres grupos arriba mencionados, conforme a la necesidad específica.			
La implementación se realiza conforme a lo indicado en STE.P.34 Gestión de Cambios. Luego de haber ejecutado la implementación, el equipo a cargo, procede a evaluar que la Entrega se haya desplegado de forma satisfactoria de acuerdo al Plan de Implementación planteado por el Líder de Entrega.			
6	TRATAMIENTO DE INCIDENTES DURANTE EL DESPLIEGUE		
El Equipo de Despliegue, quien es responsable de implementar la entrega, verifica si ha ocurrido algún inconveniente no previsto. Si éste fuera el caso, lo identifica y sigue los pasos de acuerdo al procedimiento STE.P.31 Gestión de Incidentes y Requerimientos			
Cuando el incidente se resuelve prosigue con la evaluación de su funcionamiento.			
7	CIERRE DE ENTREGA		
1. El equipo de Despliegue o especialista a cargo modifica los componentes o elementos de configuración (CIs) que se han visto alterados por el cambio de acuerdo a STE.P.33 Gestión de Configuración.			
2. Luego, el Gestor de Entrega a cargo documenta el resultado final en el pedido de generado. Este ticket debe contener todos los tickets que se hayan generado para implementar la entrega.			
3. Finalmente, el Líder de Entrega se comunica con el Cliente para solicitar su conformidad con el despliegue, para lo cual sigue el procedimiento de cierre de proyectos según CEPASCO.			
8	DOCUMENTACIÓN RELACIONADA		
<ul style="list-style-type: none">• STE.P.03 Entrega e Instalación• GP.P.02 Inicio de Proyecto• STE.P.34 Gestión de Cambios• STE.P.31 Gestión de Incidentes y Requerimientos• STE.P.33 Gestión de Configuración.			

Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. No puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido externamente a la organización sin el consentimiento previo y por escrito del Área de Gestión de Calidad. Asimismo, antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que muestra la lista maestra de control de documentos o el Sistema de Control Documental, con el fin de asegurar que la copia sea la vigente. De no ser así, destruya la copia para evitar su uso no previsto. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.

ENTREGABLE: STE.POL.06 Lineamiento de Gestión de Entrega y Despliegue.

GMD		STE.POL.06 Lineamientos de Gestión de Entrega y Despliegue	USO INTERNO Versión: 01 Fecha: 16/01/2017 Página 1 de 3
1. OBJETIVO Construir, probar y entregar el servicio ofrecido de manera controlada, asegurando una implementación adecuada.			
2. MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES			
ROLES	DESCRIPCION	ASIGNADO	
Lider de Entrega	Coordina con las diversas áreas involucradas la ejecución de la entrega.	Gerente/Jefe de Proyecto.	
Analista de Entrega	Registra, analiza y da seguimiento a los pedidos. Vela por la operación efectiva del proceso desde la apertura hasta el cierre. Da seguimiento de las entregas a implementar hasta contar con el acta de conformidad.	Analista de Tecnología.	
Comité de Entregas Y Despliegue	Responsables de evaluar y aprobar los planes de Entrega.	Analista de Entregas, Jefe Especialista de Servicios de Soporte, Ejecutivo Comercial, Jefe de Proyecto (de ser necesario)	
Equipo de Despliegue	Ejecuta el Plan de Entregas y realiza la implementación y pruebas.	Ingeniero de Soporte, Técnico de Soporte, Especialistas de Servicios.	
Cliente	Cualquier persona que tiene un requerimiento.	Usuario final, Proyecto internos.	
3. TIPOS DE ENTREGA Existen dos tipos de entrega: Normales y de Emergencia.			
3.1 Entregas Normales: Son aquellas entregas que debido a su planificación y tiempos de entrega, cumplen la fecha acordada y con los compromisos acordados con el CLIENTE.			
3.2 Entregas de Emergencia: Son entregas que se encuentran relacionada con el incumplimiento en fecha acordada, y afectan nuestros compromisos acordados con el CLIENTE, por lo que se ejecutan con celeridad.			
<small>*Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información contenida no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.</small>			

GMD		STE.POL.06 Lineamientos de Gestión de Entrega y Despliegue	USO INTERNO Versión: 01 Fecha: 16/01/2017 Página 2 de 3
4. INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ENTREGAS			
i. Entregas Normales. El comité de entregas normales deben de estar conformado por: <ul style="list-style-type: none"> Jefe de Proyecto. Jefe Especialista de Servicios de Tecnología. Analista de Tecnología. 			
ii. Entregas de Emergencia. El comité de entregas de emergencia está conformado por: <ul style="list-style-type: none"> Analista de Tecnología Jefe de Proyecto (opcional) Jefe de Contratos 			
5. DESPLIEGUE Y CIERRE DE LAS ENTREGAS El despliegue y cierre de las Entregas se realiza según lo indicado en STE.P.35 Manejo de Entregas y Despliegue.			
Adicionalmente, para el despliegue de entrega con el Cliente, se deben considerar los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> Datos del cliente: Nombre, dirección, RUC, contacto y teléfono Carta de Infraestructura: Documento donde se detallan los requerimientos técnicos para el correcto funcionamiento de los equipos. Visita técnica: Inspección física para identificar cómo y el lugar físico en el cual se ubicarán los equipos y las facilidades para su entrega física o instalación. Fecha y Horario de entrega física 			
Nota: La Carta de Infraestructura solo aplica para entrega de servidores y/o librerías.			
Cierre de entrega con el Cliente <ul style="list-style-type: none"> Reporte de Fallas Acta de Conformidad de Cierre. Orden de Facturación. 			
6. MATRIZ DE ESCALAMIENTO:			
6.1 Entregas Emergencia: Se utiliza en caso de estar próximos a incumplir los tiempos de entrega establecida, por lo cual se requiere escalar.			
<small>*Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información contenida no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.</small>			

GMD		STE.POL.06 Lineamientos de Gestión de Entrega y Despliegue	USO INTERNO Versión: 01 Fecha: 16/01/2017 Página 3 de 3	
ESCALAMIENTO DE ENTREGAS DE EMERGENCIA				
Rol	Nombre	Medio	Teléfono	Medio de Contacto
Analista de Tecnología	Manfred Olazabal Gutierrez	Correo, Teléfono, mensaje de texto.	996596823 RPM: *252381	mcolazabal@gmd.com.pe
Jefe de Contratos de Tecnología	Joel Colque	Correo, Teléfono, mensaje de texto	989649580 RPM: #635989	jcolque@gmd.com.pe
Jefe de Proyectos	De acuerdo al proyecto			
Ejecutivo Comercial	De acuerdo a la línea			
Nota: el Gerente/Jefe de Proyecto varía dependiendo de la asignación.				
<small>*Este documento es propiedad de GMD S.A. y sus filiales. Toda información contenida no puede ser reproducida total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido fuera de la organización sin el consentimiento previo y por escrito del área de Gestión de Calidad. Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión coincide con el registrado en la Lista Maestra de Control de Documentos o en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que la información sea la correcta. Caso contrario, destruya la copia para evitar su uso indebido. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y de ser necesario, conforme a ley.</small>				

**ANEXO 14 – TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO ISO 20000-1 – PORTAL
TAKEIT.**

Portal TakeIT:

Panel inicial.

The screenshot displays the initial panel of the Portal TakeIT. The browser address bar shows the URL <https://takeit.gmd.com.pe/sitios>. The top navigation bar includes links for 'Mi Escritorio', 'Paneles', 'Directorio GMD', 'Tweets', 'Mensajes', 'File Drive', and 'Favoritos'. The user is logged in as 'Jesus Leonell Cruz Contreras' with a balance of 'T.C. Venta S/. 3,238'.

Comunidades

Las Comunidades del Conocimiento son grupos de personas que comparten conocimientos, actividades y funciones comunes y afines. La Comunidad se crea con el objetivo de generar nuevo conocimiento, desarrollarlo, compartirlo y dar soporte a sus miembros, actuando como una unidad ante las demás Comunidades.

En GMD, nuestras Comunidades coinciden con las Líneas de negocio. Las Áreas de soporte tambien fueron consideradas como Comunidades, de esta manera se involucra a toda la organización.

Nuestras Comunidades son:

Comunidad	Miembros	Mensajes en Foros	Blogs
Administración y Finanzas (AF)	76	17	34
Application Outsourcing (AO)	454	161	60
Business Process Outsourcing (BPO)	250	6	2
Comercial y Marketing (C+M)	36	1	1
Desarrollo Organizacional (DO)			
Gestión de Soluciones Digitales (GSD)	135	6	5
Help Desk (HD)	541	45	15
Information System Outsourcing (ISO)			
Soluciones Tecnológicas (ST)			

Sitios de Áreas

Conoce a las áreas de apoyo de toda la organización.

Área	Icono
Calidad	Checkmark
Contabilidad	Bar chart
Finanzas	Percentage sign
Gestión Humana	People icon
Gestión PYC	Document icon
Logística	Truck icon
PMO	Document icon
Sistemas	Gears icon

Grupos de interés

Grupo	Icono
BPO - Transporte...	Bus icon
Comité de Clima y...	People icon
Comunidad Java	Java logo
Gestión de...	PMI logo

Portal TakeIT:

Sitio Calidad - STE.

Calidad

Inicio

Documentos

Directorio

Preguntas

Comparte

Documentos y multimedia

TI

Arriba

HD

ISO

STE

Ordenar por

Administrar

Inicio / OPERACIONES GMD / TI / STE

Accede a estos archivos en modo sin conexión utilizando Liferay Sync.

Título	Tamaño	Estado	Descargas
01. Entrega e instalación	--	--	--
02. Help Desk	--	--	--
03. Mantenimiento Correctivo	--	--	--
04. Mantenimiento Preventivo	--	--	--
05. Laboratorio	--	--	--
ISO 20000	--	--	--
OBSOLETO STE	--	--	--

20 Artículos Por Página

Mostrando 7 Resultados.

T.C. Venta \$/ 3,238

Buscar

Portal TakeIT:

Sitio Calidad – ISO 20000 – Documentación.

Calidad

Inicio

Documentos

Directorio

Preguntas

Comparte

STE

Arriba

01. Entrega e Instalación

02. Help Desk

03. Mantenimiento Correctivo

04. Mantenimiento Preventivo

05. Laboratorio

ISO 20000

OBSOLETO STE

20 Artículos Por Página

Mostrando 7 Resultados.

Ordenar por Administrar

Buscar

Buscar




Inicio / OPERACIONES GMD / TI / STE / ISO 20000


Accede a estos archivos en modo sin conexión utilizando Liferay Sync.

Título	Tamaño	Estado	Descargas
5. Diseño y transición	--	--	--
6.1 Niveles de servicio	--	--	--
6.2 Informes	--	--	--
6.3 Continuidad	--	--	--
6.4 Presupuesto	--	--	--
6.5 Capacidad	--	--	--
6.6 Seguridad de la información	--	--	--
7.1 Relaciones con el negocio	--	--	--
7.2 Suministradores	--	--	--
8.1 Incidentes y requerimientos	--	--	--
8.2 Problemas	--	--	--
9.1 Configuración	--	--	--
9.2 Cambios	--	--	--
9.3 Entrega y despliegue	--	--	--
mapa de procesos 2017.vsd	116k	Aprobado	4
Registros 2017	--	--	--

Portal TakeIT:

Capacitación del equipo de Contratos de Tecnología.

 Responder  Responder a todos  Reenviar





Johana Camacho Verona
RE: Capacitaciones- Procesos ISO - 20000-1 Gestión de Servicios de TI


Para Miluska Narva de La Cruz; Jennifer Lara Vela; Fernando Sanchez Estella; Jaqueline Quinto Veramendi; Manfred Olazabal Gutierrez; Patricia Santayana Paico; Jesus Cruz Contreras; Joel Colque Fuentes

Chicos, les adjunto las presentaciones revisadas el día de ayer.

- Introducción al Sistema de Gestión de Servicios basado en la ISO/IEC 20000-1
- Diseño y Transición de Servicios Nuevos y Modificados basado en ISO/IEC 20000-1
- Procesos de Provisión de Servicios y Procesos de Relación basado en ISO/IEC 20000-1




 Modelo
SGS_ISO20_INTR...


 Modelo
SGS_ISO20_DISE...

 Modelo
SGS_ISO20_PRO...

Saludos,
Johana Camacho

-----Original Appointment-----
From: Miluska Narva de La Cruz
Sent: jueves, 19 de octubre de 2017 03:59 p.m.
To: Miluska Narva de La Cruz; Jennifer Lara Vela; Fernando Sanchez Estella; Jaqueline Quinto Veramendi; Manfred Olazabal Gutierrez; Patricia Santayana Paico; Jesus Cruz Contreras; Joel Colque Fuentes; Johana Camacho Verona
Subject: Capacitaciones- Procesos ISO - 20000-1 Gestión de Servicios de TI
When: miércoles, 25 de octubre de 2017 05:00 p.m.-07:00 p.m. (UTC-05:00) Bogota, Lima, Quito, Rio Branco.
Where: GMD - COT Piso 1 Sala 1 (8 personas)

 Responder  Responder a todos  Reenviar



Miluska Narva de La Cruz
STE - Documentos ISO 20000-1



Para Jennifer Lara Vela; Fernando Sanchez Estella; Jaqueline Quinto Veramendi; Manfred Olazabal Gutierrez; Patricia Santayana Paico; Jesus Cruz Contreras; Joel Colque Fuentes; Johana Camacho Verona



Señores favor de revisar los documentos de STE que sostienen la ISO 20000-1 que se encuentra el Take it, les remito la ruta:


https://takeit.gmd.com.pe/web/calidad/documentos?p_id=20&20_struts_action=/document_library/view&20_folderId=37936077

Saludos

Miluska Narva
Área de Gestión de Calidad
mnarvad@gmd.com.pe
tel 2136300 anx 7376
cel 971160520 rpm* 200434
Psje. Acuña N° 127 - Piso 8 - Lima

Afiliada a Advent International  

 Antes de imprimir este correo piense si es necesario hacerlo, cuidemos nuestro planeta, es el único que tenemos.

Portal TakeIT: